



Qualifizierungsoffensive Umweltbildung Tiere verstehen und be-greifen



gefördert durch



Deutsche Bundesstiftung Umwelt

www.dbu.de



Qualifizierungsoffensive Umweltbildung Tiere verstehen und be-greifen

Der DWV e.V. ist ein Fachverband von zur Zeit über 150 Mitgliedern, die nahezu alle großen und wichtigen privaten, kommunalen und staatlichen Wildgehege der verschiedensten Art in der Bundesrepublik Deutschland mit einer Gesamtfläche von rund 25.000 ha und 8,8 Millionen Besucher repräsentieren. Doppelmitgliedschaften bestehen seitens einiger Mitglieder des Verbandes Deutscher Zoodirektoren VDZ und der Deutschen Tierparkgesellschaft DTG.

Moderne fachlich geführte Wildgehege und Wildparks sind Kompetenzzentren im Tierschutz, Natur- und Artenschutz sowie der Umweltbildung. Das langjährige, erhebliche Engagement des DWV im Naturschutz allgemein wird durch Aktivitäten in der Umweltbildung verbandsgeschichtlich und satzungsgemäß bereits von Beginn an begleitet.

Vor diesem Hintergrund nahm und nimmt die Umweltbildung in unseren Wildgehegen einen zentralen Stellenwert ein. Die Vermittlung natürlicher Zusammenhänge einerseits sowie die Information zu den Schutz- und Forschungsbemühungen, die verbandsübergreifende Arbeit und die Bewerbung lokaler und globaler Umweltprojekte in der Öffentlichkeit zählen zu den wesentlichen Aufgaben, die der Verband für seine Mitglieder aufbereitet und daraus resultierend Empfehlungen für die praktische Anwendung in den Gehegen ausspricht.

1. Mit der Erstellung des vom BMELF herausgegebenen Gutachtens „Leitlinien für eine tierschutzgerechte Haltung von Wild in Gehegen“ hat der Deutsche Wildgehege-Verband Maßstäbe in der Wildtierhaltung gesetzt.
2. Das Buch „Praxis der Wildtierimmobilisation“ (Autoren: Dr. h.c. H.-H. Hatlapa † war Gründungsvorsitzender des DWV, Prof. Dr. H. Wiesner, Direktor Münchener Tierpark Hellabrunn a.D., ist heute wissenschaftlicher Vorsitzender des DWV) zählt immer noch zu den Standardwerken der tierschutzgerechten Distanzimmobilisation. Die empirischen Ergebnisse stammen überwiegend aus den Mitgliedsparks.
3. Das Buch „Wild in Gehegen“ wurde 1974 erstmals, 2007 als völlig überarbeitete Neuauflage von den Vorstandsmitgliedern des DWV erarbeitet und dient als wesentliche Praxisliteratur für Wildgehegebetreiber.
4. Die Fachzeitschrift des DWV „WildTierZeit“ hat bundesweit die größte Auflage einer Zeitschrift, die ein Tiergehege-Verband selbst herausgibt, und wird zweimal jährlich allen Gehegebetreibern in Deutschland und Österreich zugesandt.
5. Unterstützung von Euronerz e.V. zu Wiedereinbürgerung des Nerzes z.B. im Saarland (Mitgliedsbetriebe züchten außerdem Nerze für die Auswilderung)
6. Unterstützung der Wiedereinbürgerung von Przewalskipferden in der Mongolei
7. Förderung einer weltweit durch die Weltzooorganisation WAZA angelegte Schutzkampagne für Amphibien im deutschsprachigen Raum
8. Unterstützung bei der Wiedereinbürgerung und Erforschung des Wanderungsverhaltens beim Waldtrapp durch das Waldtrappeteam in Österreich (Mitgliedsbetriebe züchten außerdem Waldtrappe für die Auswilderung)
9. In Kooperation mit Bauernverband und diesem nahe stehenden Verbänden bringt sich der DWV unmittelbar in die Diskussion um die Rückkehr der großen Beutegreifer ein, vertritt den Schutz dieser Tierarten, zeigt aber auch Lösungsvorschläge für den Umgang der verschiedenen Interessensgruppen auf.

Zielvorstellungen

Das Bestreben des Verbandes geht jedoch weit über den reinen Bildungsanspruch hinaus, indem er seinen Mitgliedern die Entwicklung eines Qualitätsmerkmals empfehlen will, das einerseits die Werte einer Weltzoonaturschutzstrategie vermitteln, andererseits die wirtschaftliche Existenz des einzelnen Mitgliedsbetriebes sichern bzw. stärken will.

Und dies kann so aussehen:

Die Qualifizierungsoffensive des DWV setzt an der Bildung für nachhaltige Entwicklung [BnE] an. Die Lernangebote sind darauf ausgerichtet, daß interessierte Parks zu diesem Punkt Wissen und Handlungskompetenz erwerben, um sich in der eigenen Einrichtung möglichst individuell weiterzuentwickeln.

Doch alle diese Bemühen nützen nichts, wenn Gäste es nicht bemerken. Menschen, die sich mit dem Gedanken tragen, einen Tiergarten zu besuchen, entscheiden sich dafür auf der Basis von Informationen, die sie zur Verfügung haben, bevor sie kommen. Das gilt erst recht, wenn sie schon mal da waren und nicht zufrieden gestellt wurden.

Deshalb ist ein unverzichtbarer Bestandteil von Qualitätsarbeit, diese nach Außen sichtbar zu machen. Die Zertifizierung ist dabei ein Mittel, die eigenen Qualitätsbemühungen entsprechend zu bewerben, übrigens auch gegenüber Instanzen, die einen Tiergarten behördlich überprüfen sollen oder finanziell unterstützen wollen.

Was bedeutet das genau?

Eine Zertifizierung erfolgt, wenn von unabhängiger Seite ein vorher definiertes Qualitätsniveau festgestellt worden ist – in der Technik wäre dies der TÜV.

Voraussetzung hierfür sind Kriterien, die überprüft werden, und die für den Bereich, um den es geht, allgemein gültig sind. Im Unterschied zum TÜV, bei dem feststeht, wie etwas funktionieren muss, geht es bei dem Zertifizierungsverfahren, das der DWV einführen will, darum, was funktionieren soll. Das ist ein ganz wesentlicher Unterschied, denn in dieser Zertifizierung müssen die Qualitätsmerkmale zunächst definiert werden. Ein sinnvolles Konzept zur Besucherführung und Besucherlenkung (persönliche Betreuung, Wegeleitsystem, optisch positive Ansprache des Gastes) soll auf diese Weise beispielhaft in den Fokus der Zertifizierung treten. Es geht nicht darum, ein einheitliches System zu „erfinden“, denn das hängt von den jeweiligen Umständen ab. Es geht auch nicht darum, bestimmte Inhalte vorzuschreiben, sondern vielmehr darum, daß eine Einrichtung begründen kann, warum sie so und nicht anders vorgeht.

Über diesen Weg erreichen wir, daß alle Einrichtungen, die an der Zertifizierung teilnehmen, sich vor einer Überprüfung Gedanken machen müssen, wie sie sinnvoll einen Aspekt ihrer Qualität, hier die Besucherführung, meistern.

Und genau das soll das Zertifikat nach Außen vermitteln: Hier ist ein Wildgehege, das sich konkret überlegt hat, wie es seine Besucher leitet, um ein Optimum an Anregung, Unterhaltung, und auch Wissensvermittlung zu bekommen, gleich ob der Gast letztendlich eine intellektuelle (konkretes Wissen z.B. über die Geweihtentwicklung) oder eine emotionale (z.B. Ziegen können stoßen, Kühe haben eine raue Zunge u.v.a.m.) Erfahrung mit nach Hause nehmen konnte.

Wenn dann Gäste kommen, weil sie dem Zertifikat vertrauen, und gehen mit dem Gefühl, etwas erlebt zu haben und einen anderen Blick auf die Natur und die Wildtiere in unserer Umwelt gewonnen zu haben, ist das Ziel des Projekts erreicht!

Was erwartet die Teilnehmer in der Zertifizierung?

Sie werden an dem Zertifizierungsverfahren vorab geschult und haben Zeit, ihre konkreten Schritte zur Verbesserung ihres

Angebots umzusetzen. Anschließend werden geschulte „Scouts“ (andernorts heißen diese Personen Gutachter) eingesetzt und überprüfen das jeweilige Angebot anhand eines Kriterienkatalogs, den der DWV im Rahmen des Projekts entwickelt.

Das Verfahren wird in drei Stufen aufgebaut, sodaß sich ein Tiergarten je nach Möglichkeit und Größe angemessen zertifizieren lassen kann. In der Stufe 1 genügt die Teilnahme an Qualifizierungsangeboten, um nachhaltige Umweltbildung in ihrer Einrichtung weiter zu entwickeln und vor allem, um zu erkennen, was man im eigenen Betrieb durchaus noch verbessern oder erweitern kann.

So setzen einige Tiergärten heute ihre Priorität auf die Tierpräsentation und erkennen vielleicht erst in der Projektstufe, wie wichtig die persönliche Ansprache ist und wie dankbar diese von den Gästen angenommen wird.

Andere sind spezialisiert auf den persönlichen Kontakt zu ihren Gästen, übersehen dabei jedoch das große Potential einer wirkungsvollen Tier- und Pflanzenpräsentation.

Und wieder andere erkennen überhaupt erst die Notwendigkeit einer wirtschaftlichen Tragfähigkeit des „Dienstleistungsbetriebs“. Eine Dienstleistung übrigens, die weit bedeutender für den praktizierten Natur- und Umweltschutz ist, als viele Menschen bisher annehmen.

In der Stufe 2 erfolgt – nach weiteren Fortbildungsseminaren – erstmals eine externe Begutachtung. Sogenannte Scouts (s.o.) haben sich während der Zertifizierung parallel weitergebildet

und stehen nun gemeinsam mit den Projektleitern jeder Einrichtung individuell zur Verfügung, um die Qualitätsmerkmale zu begutachten und in jeder Hinsicht kritisch zu diskutieren.

In der Stufe 3 sind die Anforderungen, die für die Erlangung eines Zertifikats erfüllt werden müssen, umfangreicher, zeitaufwendiger und am Ende noch lohnenswerter. Denn hier wird bereits erwartet, daß sich der entsprechende Tiergarten die großen Ziele, die eingangs aus Sicht bei-

spielsweise der Weltzoonaturschutzstrategie, der Agenda 21 von Rio de Janeiro oder direkter Artenschutzprojekte, die sich aus der Verbandsarbeit ergeben, zu eigen macht und in seinem Bildungskonzept entsprechend der vorgegebenen Kriterien umsetzt.

Jeder Tiergarten kann sich also entscheiden, welche Stufe für ihn sinnvoll und vor allem auch umsetzbar ist, allerdings muß er für eine höhere Stufe die vorhergehenden nachvollziehbar bewältigt haben. Der Deutsche-Wildgehege-Verband geht davon aus, dass das Zertifizierungsverfahren seine Wirkung in der Öffentlichkeit entfalten wird, letztendlich auch durch seine eigene aktive Mitwirkung in den Medien, den Behörden und dem weiteren Fachkollegium.

Ziele des Vorhabens

Der Deutsche-Wildgehege-Verband e. V. plant demnach als logische Folge seiner bisherigen Bemühungen eine „Qualifizierungsoffensive Umweltbildung“, wie sie sich auch aus der EU-Zoorichtlinie und der Welt-Zoo-Naturschutzstrategie herleiten läßt.

Hauptziele des Projekts sind es:

- a. kurzfristig möglichst viele Tiergärten zur Teilnahme an der Zertifizierung zu bewegen und
- b. mittelfristig ein Gütesiegel zu etablieren, das auch aus marktstrategischer Sicht die hohen Ansprüche der teilnehmenden Parks und ihre Glaubwürdigkeit signalisiert.

Der Besucher soll dieses Markenzeichen erkennen, seine eigene Erwartungshal-

Nachteil - heute	Vorteil - morgen
zeitaufwendig	Qualitätsverbesserung
Kostenfaktor: Zertifizierung	Bewusstseinsbildung auch in der Belegschaft
administrative Prüfungen und Voruntersuchungen	Wertentwicklung
ggf. investive Maßnahmen	Medienwirksamkeit
Veränderungen, zeitweise vielleicht sogar Beeinträchtigungen in Betriebsabläufen	Risikominimierung
	Einnahmensteigerung, ggf. auch Kosteneinsparungen
	hohe Steigerung der eigenen Glaubwürdigkeit

tung bestätigt wissen und seine Erlebnisse und Erfahrungen als nachhaltig positive Erkenntnisse mit nach Hause nehmen.

Im Ergebnis wird eine Qualitätserhöhung in der Präsentation des gesamten Erscheinungsbildes der jeweiligen Einrichtung sowie seiner anspruchsvollen Bildungsarbeit gegenüber der allgemeinen Öffentlichkeit erwartet. Eine wesentliche Aufgabe sieht der Deutsche-Wildgehege-Verband darin, alle interessierten Mitgliedsparks gleich welcher Flächengröße, Tierzahl oder Besucherfrequenz für diese Wertsteigerung zu erreichen.

nächst zu verknüpfen, später zu vertiefen. Es existieren bereits Zertifizierungsinstrumente in unterschiedlichen Ausprägungen; und auch im internationalen Raum ist der Weg, durch Zertifizierungen zur Qualitätssicherung beizutragen, durchaus verbreitet.

Bei einer Betrachtung vorhandener Zertifizierungssysteme ergab sich, daß diese sehr kostenintensiv und wenig flexibel sind. Eine inhaltliche Übertragung auf die Belange des DWV ist nur schwer zu realisieren, was zum Aufbau eines eigenen mehrstufigen Zertifizierungsmodells geführt hat.

Vergleichsverfahren	Charakteristik
ISO 9001ff	formalisiert, effizienzorientiert, aufwändige Vorarbeit, häufige Auditierungen; Entwicklungsaspekte in ISO 9004
EFQM	Stufenmodell mit freiwilliger externer Begutachtung; entwicklungsorientiert, umfangreiche Möglichkeiten, aber Aufwand entscheidet die Organisation selbst
LQW	entwicklungsorientiert, selbstreflexiv mit externer Begutachtung und Festlegung strategischer Ziele bis zur Rezertifizierung, umfangreiche Hilfestellungen
Lernpartner (SH)	Selbstauskunft mit externer Bewertung. Ist-Stand-orientiert
Umweltbildung Bayern	marketingzentriert, Verleihung einer Dachmarke nach Absolvierung einer Seminarreihe
Stratum	entwicklungsorientiert, dreistufige Zertifizierung, integrierte Prozessberatung
Netzwerk	
Umweltbildung Sachsen	Definiertes Qualitätsmanagementsystem, Schulungsreihe, Selbstbeschreibung, Auditierung; ähnelt inhaltlich LQW und EFQM
Qualitätsoffensive Naturparke	Selbstbewertung mittels eines umfangreichen Fragenkatalogs; Bewertung durch Scouts aus anderen Parks. Ist-Stand-orientiert

Aus diesen anspruchsvollen Zielen ergibt sich eine Übersicht von langfristig großen Vor- aber auch aktuell empfundenen Nachteilen, denen sich jeder teilnehmende Park bewußt sein sollte.

Wesentliches Ziel der Vorbereitungsseminare wird es sein, die aktuell empfundenen Nachteile auszuräumen und die Vorteile zu bewerben. Auf diese Weise erhält nicht nur der teilnehmende Park selbst sondern der ganze Verband eine sichtbare qualitative Aufwertung.

Eine Überschneidung mit anderen, bereits vorhandenen Zertifizierungsmaßnahmen ist weder zufällig noch unbeabsichtigt sondern gezielt gewollt, um die Praxis der Wildtierhaltung mit den theoretischen Ansätzen einer nachhaltigen Bildung zu-

Praktische Umsetzung

Die detaillierte Erarbeitung der Zertifizierung erfolgt zu Projektbeginn durch einen Arbeitskreis, in dem zwei Expertenbüros ihre Arbeitsschritte einem Mitgliederkreis des Deutschen-Wildgehege-Verbandes zur praktischen Prüfung vorlegen.

Eine Auftaktveranstaltung mit Vertretern der Deutschen Bundesstiftung Umwelt, der WAZA und Vertretern aus anderen Zooverbänden gibt allerdings jedem interessierten Teilnehmer die Möglichkeit, sich von der Umsetzbarkeit des Projektes zu überzeugen.

Im Rahmen der „Qualifizierungsoffensive Umweltbildung“ hat der Deutsche-Wild-

gehege-Verband bereits eine Befragung seiner Mitglieder durchgeführt, um die Bereitschaft zu einer solchen Fortbildungsmaßnahme zu überprüfen.

Im September 2009 zählte die Geschäftsstelle des Deutschen-Wildgehege-Verbandes bereits 65 interessierte Teilnehmer aus 52 Mitgliedsparks, die sich zu den Seminaren anmelden wollen.

Bildung für nachhaltige Entwicklung (BnE)

Der Überbau des Zertifizierungsverfahrens zur Umweltbildung in Tiergärten orientiert sich im Kern an der Bildung für nachhaltige Entwicklung (BnE), die das erste Mal 1992 während der Staatenkonferenz in Rio de Janeiro gefordert wurde. BNE soll die Ziele der nachhaltigen Entwicklung mit Hilfe von „Gestaltungskompetenz“ in den Bildungsprozessen etablieren. Gestaltungskompetenz wird dabei beschrieben als „das nach vorne weisende Vermögen, die Zukunft von Sozietäten, in denen man lebt, in aktiver Teilnahme im Sinne nachhaltiger Entwicklung modifizieren und modellieren zu können“ (DE HAAN/HARENBERG 1999).

Im Jahre 2005 wurde die UN-Weltdekade „Bildung für eine nachhaltige Entwicklung“ von der UNESCO ausgerufen. Bis 2014 soll Gestaltungskompetenz verstärkt und in allen Bildungsbereichen als festes Lernziel verankert werden.

Hier finden angesichts der kritischen Haushaltslagen der Länder und Kommunen die außerschulischen Lernorte, wie sie heute in den meisten Tiergärten bereits mehr oder weniger bestehen, eine immer größere Bedeutung.

Bei der historischen Betrachtung des „wie“ in der Umweltbildung ist eine interessante Entwicklung in den vergangenen ca. 30 Jahren festzustellen. Waren es noch bis in die 1990er Jahre die großen und kostenaufwendigen Schau- und Lehrtafeln in Ausstellungsräumen von Naturinformationszentren (mit formellem Bildungscharakter), die im außerschulischen Bildungsbereich hoch gepriesen wurden, so wird ihr nachhaltiger Nutzen in der Wissensvermittlung heute immer mehr angezweifelt, was in zahlreichen Zoos aber auch Wild- und Tierparks zu aktuellem Handlungsbedarf führen kann.

Das zukünftige Augenmerk ist daher insbesondere auf das informelle Lernen in

Bezug auf BnE zu richten, das sich gemäß der zuständigen Arbeitsgruppe in der UN-Weltdekade mit speziellen Teilbereichen beschäftigt:

- Arbeitsweltliches Lernen
- Bürgerschaftliches Engagement
- Lernen in der Regionalentwicklung
- Urlaub und Freizeit

Die Zertifizierung des DWV knüpft hier an. Eine strukturierte Einbeziehung der Umweltbildung in den Arbeitsalltag kann beim Personal informelle, wie formelle Lerneffekte unterstützen bzw. anregen. Die Förderung der kontinuierlichen Weiterentwicklung für einzelne Angebote, aber auch für die Einrichtungen insgesamt, erfordert eine starke Integration aller Mitarbeiter, um die Botschaften des individuellen Umweltbildungsprogramms ganzheitlich an die Gäste zu vermitteln.

Die Bedeutung des Freiwilligenmanagements im Umweltbildungsbereich bzw. in informellen Bildungseinrichtungen ist in den letzten Jahren ebenfalls stark angestiegen und kann zweifellos in vielen Tiergärten noch ausgebaut werden. So engagierte sich der Deutsche Naturschutzring (DNR) ebenso wie Europarc Deutschland im Rahmen mehrjähriger Pilotprojekte zur Professionalisierung des Freiwilligenmanagements.

Im Zuge der Qualitätsoffensive Umweltbildung wird aber auch in besonderem Maße das Image der Einrichtungen über-

prüft. Dieses ist öffentlichkeitswirksam und strahlt so auf die Umgebung der Einrichtung aus. Auch durch den großen Förderkreis und die flächendeckende Verbreitung der Tiergärten kann die Qualifizierungsoffensive Umweltbildung auf unterschiedlichste Art und Weise die Regionalentwicklung beeinflussen. Die Gäste der Tiergärten schließlich kommen vorwiegend in Urlaub und Freizeit. Im Rahmen der Qualifizierungsoffensive Umweltbildung des DWV kommt daher der Optimierung des informellen Lernens der Gäste ein besonderer Stellenwert zu. Thematisch bieten Wildehege im Zusammenhang mit BnE optimale Anknüpfungspunkte, da hier Fragen von Ökologie, Ökonomie und Sozialem zusammen fließen, bspw. bei den Themen Natur-, Artenschutz und Jagd oder auch bezüglich der Haltung alter Nutz- bzw. Haustierrassen. So führt die Qualifizierungsoffensive Umweltbildung auf ökologischer Ebene zu einer verbesserten Kommunikation des Naturschutzgedankens nach außen, wodurch neue Projekte angeregt werden können bzw. die Förderung vorhandener Projekte unterstützt wird.

Auf sozialer Ebene fördert sie durch entsprechend verbesserte Programme die Interaktion zwischen den Besuchern und unterstützt das Ziel des DWV, Interesse für ökologische Zusammenhänge zu wecken sowie zu einem breiteren Umweltbewusstsein beizutragen.

Durch die höhere Qualität von Bildungsangeboten in entsprechend aufgewertetem Umfeld (ganzheitliche Qualitätsoptimierung) und durch die Kooperation der Tiergärten untereinander sollen die teilnehmenden Parks schließlich auch auf wirtschaftlicher Ebene weiterführende Erfolge verbuchen.

Durch die Ausstrahlung der Qualifizierungsoffensive Umweltbildung im Deutschen-Wildgehege-Verband auf diese drei Dimensionen steht das Programm ganz im Sinne der Nachhaltigkeit und bietet so den nötigen Hintergrund für eine gelingende BnE.

Umsetzung

Die DWV-Zertifizierung

Zentrales Ziel ist es, den teilnehmenden Tiergärten ein Instrument zur Selbsteinschätzung und zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität ihrer Arbeit und ihrer Angebote zur Verfügung zu stellen. Die Zertifizierung wird dabei teilweise in Anlehnung an die praxisorientierte Zertifikatsvergabe der Qualitätsoffensive des Verbandes der Naturparke (VDN) durchgeführt. Die Zielsetzung der Naturpark-Qualitätsoffensive ist vergleichbar mit der der Tiergärten. Die DWV-Testierung wird durch Qualitäts-Scouts durchgeführt werden, d.h. die teilnehmenden Tiergärten werden von im Projektverlauf speziell zu schulenden Scouts persönlich kontaktiert und anhand eines gemeinsam entwickelten Kriterienkatalogs auf ihre Qua-

		Stufe I	Dauer	Stufe II	Dauer	Stufe III	Dauer
Einleitung unter ökonomischen Gesichtspunkten	Obligatorische Module	Formelle und informelle Umweltbildung	2,5 Tage	Einführung ins Qualitätsmanagement I	1,0 Tage	Einführung ins Qualitätsmanagement II	1,0 Tage
				Marketing-Strategien	1,0 Tage	Freiwilligenmanagement	1,0 Tage
		Entwicklung von Texten	0,5 Tage	Projektarbeit	(abhängig von Thema)	Unterstützung der Bildungsarbeit durch Evaluation	1,0 Tage
		Optimierung von Gästeführungen und anderen personalen Präsentationen	1,0 Tage	Gehege- und Parkgestaltung; Anspruch an das Ambiente	1,0 Tage (während der JHV)	Service-Workshop (bspw. für indirekt mit den Kunden in Kontakt stehende Mitarbeiter/innen)	1,0 Tage
	Fakultative Module			Vor-Ort-Betreuung von fünf Pilotenrichtungen, andere Zertifizierungsteilnehmer können auf freiwilliger Basis teilnehmen	3,0 Tage / Einrichtung vor Ort zzgl. fernmdl. Beratung	Vor-Ort-Betreuung von zwei Pilotenrichtungen, in Anwesenheit der Zertifizierungsteilnehmer	3,0 Tage / Einrichtung vor Ort zzgl. fernmdl. Beratung
				Ausbildung der Qualitäts-Scouts	4,0 Tage	Ausbildung der Qualitäts-Scouts	4,0 Tage

Qualifizierungskalender



Die Bildungsarbeit, die der Wildpark Rosegg in Österreich gemeinsam mit dem Waldrappteam (www.waldrappteam.at) aufbauen konnte, indem er Besuchern die handzahmen Tiere, die später ihren Flug in natürlichen Winterquartiere starten sollten, derart präsentierte, entspricht in großen Bereichen unseren Zielen von Bildung nachhaltiger Entwicklung.

lität hin überprüft (sog. „peer review“). Als Scouts können sich im Vorfeld Mitarbeiter der am Projekt teilnehmenden Parks bewerben. Die Teilnahme ist freiwillig.

Über die einzelnen Einrichtungen hinausgehende Impulse für den gesamten Verband können sich zum Beispiel aus einem verbandsinternen, qualitativen Wettbewerb um das beste Umweltbildungsangebot ergeben, sowie aus einer nach und nach vergrößerten Sammlung von Beispielen guter Praxis, wie sie prinzipiell schon heute mit der Publikation in der WildTierZeit unter der Rubrik „Ein vorbildliches Gehege“ praktiziert werden.

Auftaktveranstaltung

*Gehege- und Parkgestaltung,
Anspruch an das Ambiente*

Erst das Gesamtambiente eines Parks, begonnen mit seiner Erreichbarkeit, den Parkmöglichkeiten, dem Eingangsbereich bis hin zur Positionierung von WC-Anlagen und Kiosken sowie der jeweiligen Tierpräsentation führt zur Befriedigung der Erwartungshaltung seiner Gäste. Dabei steht die Tierhaltung selbst außer Frage. Ohne eine tierschutzgerechte und naturschutzkonforme Tierhaltung ist eine Zertifizierung nicht möglich. Grundlagen werden vorgestellt und Qualitätsstandards anhand typischer in Mitgliedsparks des DWV gehaltenen Tierarten vorgestellt.

Qualifizierung STUFE I

Zur Erreichung der Stufe I ist die Teilnahme an den o.g. Weiterbildungsangeboten im Seminar verpflichtend. Dies bedeutet, dass die jeweilige Einrichtung wenigstens einen angestellten Mitarbeiter im Projekt-

kontext weiterqualifiziert.

Um zu vermeiden, dass die teilnehmenden Einrichtungen auf Stufe I „stehen bleiben“, wird dieses Zertifikat einmalig für einen Zeitraum von drei Jahren vergeben. Bis dahin muss verbindlich Stufe II erreicht werden, oder das Zertifikat der Stufe I verfällt und ist erst nach ausführlicher Begründung und durch eine von der Einrichtung selbst zu finanzierende Re-Zertifizierung wieder zu erlangen.

Stufe I ist somit eher als Startstufe zu verstehen, weniger als dauerhaft zu erhaltendes Qualitätssiegel. Sie stellt aber auch die Grundlage für die nachfolgenden Stufen dar und ist nicht zu überspringen.

Informelle Umweltbildung

Ziel des Planungsseminars ist es, einen praxisorientierten Einblick in die Erlebnisplanung informeller Bildung zu vermitteln. Ein strukturiertes Angebot mit klarem Gesamtkonzept ist unerlässlich, um den Erwartungshaltungen der Gäste und potentieller Förderer gerecht zu werden und seine Glaubwürdigkeit zu erhalten. Aufbauend auf Kenntnissen zu touristischen Bedürfnissen, steht im Seminar die Entwicklung von Erlebnissen für die Gäste im Vordergrund. Dabei finden die Grunderwartungen der Gäste, die Bedeutung des Image eines Parks und eine strategische Gesamtplanung besondere Beachtung.

Formelle Umweltbildung

Pädagogische Schwerpunktzielgruppe zoologischer Einrichtungen sind Schulklassen. Anschaulicher Unterricht am lebenden Tier mit Möglichkeiten der direkten Begegnung mit allen Sinnen ist ein traditionelles Angebot aller Tiergärten.

Gleichwohl gibt es natürlich Unterschiede hinsichtlich der Bedeutung, die diesem Zweig der Umweltkommunikation von Seiten einzelner Parks zugewiesen wird. In diesem Zusammenhang kommt es durchaus zu unterschiedlichen qualitativen Ausprägungen.

Gästeführungen

Nicht umsonst sind Gästeführungen eine der am häufigsten angewandten Methoden in informellen Bildungseinrichtungen. Ob in der ursprünglichen Form mit einem voranschreitenden Gästeführer, als theaterpädagogische Variante, mit technisch-akustischer Unterstützung oder gar als multimediales Erlebnis, Führungen werden methodisch meist nicht ausgereizt. Im Gästeführungsseminar werden Führungen als erlebnisorientiertes „Gesamtkunstwerk“ betrachtet, das von der Anmeldung über den Start und die eigentliche Führung bis zum Abschluss begleitet und analysiert wird. Die Teilnehmenden sollen in die Lage versetzt werden, Führungen in ihrer eigenen Einrichtung konstruktiv zu kritisieren, um so prozessorientiert zu einer Optimierung beizutragen.

Textgestaltung

Obwohl Texte nur bedingt zur Vermittlung geeignet sind, kommt keine Einrichtung ohne sie aus. Ob Faltblätter, Aushänge, Broschüren oder Bücher – überall begegnen wir Druckerzeugnissen, deren Inhalte wichtig für die Kommunikation mit den Gästen sind.

Qualifizierung STUFE II

Diese Stufe ist untergliedert in einen zweiten, für alle Teilnehmenden verbindlichen Weiterbildungsteil, in eine freiwillige prak-



Informelle Umweltbildung im Westküstenpark St. Peter Ordung. Die Präsentation dient gleichermaßen der Tierkontrolle und Besucherinformation.



Warum Pferde ein Hufeisen bekommen und welche Vorteile das Pferd als Nutztier des Menschen davon hat, wird regelmäßig eindrucksvoll im Thüringer Zoopark Erfurt präsentiert.

tische Umsetzung der bisherigen Lernergebnisse in einem Wildpark (Betreuung vor Ort und Diskussion der Zielsetzungen am praktischen Beispiel; sog. Coaching) sowie einen ebenfalls wahlweisen Qualitäts-Scout-Ausbildungsteil. Die im Projektverlauf kostenfreie Teilnahme an dem Coaching, sowie die ebenfalls kostenfreie Ausbildung zum Qualitäts-Scout eröffnet besonders aktiven Tiergärten Möglichkeiten, die gewonnenen Erkenntnisse über den verbindlichen Weiterbildungsteil hinaus zu vertiefen und sich zu profilieren.

Zur Erreichung von Stufe II notwendig:

- die Entwicklung eines einrichtungsspezifischen Leitbildes mit entsprechender Schwerpunkterkennung.
- die Ausarbeitung von drei zielgruppenorientierten Angeboten (z. B. Gästeführungen, Faltblätter/ Internetauftritt, Gruppenaktivität, Beschilderung, Gehegegestaltung), sowie die schriftliche Darstellung eines kurzen Anforderungsprofils.

Obligatorischer Weiterbildungsteil

Qualitätsmanagement

Das beantragte Projekt orientiert Umweltbildung im Kern an Qualitätsmanagement-Kriterien. Die damit einhergehende Einführung in ein einrichtungs- und projektspezifisches Qualitätsmanagement mit dem Anliegen Umweltbildung umfasst in Stufe II folgende Ziele:

- Kennen und Einordnen der Themenfelder, die die Qualität speziell der Umweltbildung in Wildgehegen bestimmen.
- Die Verfahrensweise der Begutachtung vor Ort verstehen und den Zertifizierungsablauf beherrschen.

Alle Themen werden anhand von Fallbeispielen mit interaktiven Methoden bearbeitet.

Evaluation

Ziel der Veranstaltung ist es, Möglichkeiten zur praktischen, mit Bordmitteln durchzuführenden Besucherforschung aufzuzeigen und in Übungen zu erproben. Die Teilnehmenden sollen in die Lage versetzt werden, im Anschluss an die Veranstaltung Arbeiten ihrer eigenen Einrichtung verstärkt auch mit Hilfe von Evaluationen zu optimieren.

In diesem Seminar wird daher eine praxisorientierte Einführung in die Grundlagen von Einsatzmöglichkeiten und Methoden moderner Besucherforschung gegeben. Vertiefend werden in Kleingruppen folgende, bewährte Methoden bearbeitet:

- Schriftliche und mündliche Befragungen
- Beobachtungen

Praxisseminar vor Ort –

Coaching in einem Wildpark

Aufbauend auf den Weiterbildungen der Stufe I und II werden Coachings für verbandsintern auszuwählende Piloteinrichtungen durchgeführt, um die vermittelten Inhalte an konkreten Beispielen der Einrichtung zu vertiefen. Die Coachings dienen der Entwicklung einer einrichtungs- aber auch verbandsbezogenen Dynamik mit möglichst vielfältigen Vorbildbeispielen (best practice Beispiele). Dabei können verschiedenste Aspekte der Umweltbildungsarbeit in den Fokus genommen werden, bspw.:

- die Entwicklung eines Orientierungssystems,
- die Weiterentwicklung einer Gehegesituation,
- die Überarbeitung von

Faltblättern/Karten/Tafeln/etc.,

- die Formulierung eines einrichtungsspezifischen Leitthemas (Alleinstellungsmerkmal, Botschaft),
- die Evaluation eines Besucherangebotes,
- den Entwurf einer Aktivität für Schulklassen,

Diese Coachings sind im Projektverlauf grundsätzlich offen für andere Verbandsmitglieder, die durch ihre Partizipation zum einen selber dazu lernen, zum anderen durch ihren Erfahrungsschatz zum gemeinsamen Gelingen beitragen können. Eine Entscheidung über die teilnehmenden Einrichtungen wird verbandsintern nach Abschluss der Weiterbildungen aus Stufe I und II getroffen.

Ausbildung der Scouts

Parallel zu den Weiterbildungsseminaren können sich Teilnehmer aus Mitgliedsparks bewerben, um in einer speziellen Fortbildung als sog. Scouts ausgebildet zu werden. Sie betreuen die Zertifizierung langfristig.

Ziel ist es, die Themenfelder kennenzulernen und nachvollziehbar einzuordnen und die Qualität der Umweltbildung in Tiergärten zu bestimmen. Der Umgang mit Checklisten sowie das Sicherstellen vergleichbarer Beurteilungskriterien und das Feststellen der Erfüllung von Anforderungen zählt zu dem anspruchsvollen Ausbildungsziel dieses Personenkreises.

Qualifizierung STUFE III

Inhaltlich geht es um die Entwicklung eines, am individuellen Wildpark in seiner organisatorischen Breite orientierten, Zertifizierungsverfahrens. In Anlehnung an die Machbarkeitsstudie ist hier die Ausarbeitung eines, die gesamte Einrichtung umfassenden, strategischen Entwicklungsplans vorgesehen, bei dem ein deutlicher Akzent hinsichtlich der bildungsunterstützenden Funktion des Managements gesetzt wird.

Leistungen auf dieser Stufe sollten in besonderer Weise bekannt gemacht und gewürdigt werden, um die potenziellen Werbeeffekte, die das Zertifikat haben kann, besonders zu unterstreichen (Argumentationshilfe bei Fördermittel- und Sponsorenakquise).



Unscheinbare Tiere aus einer uns fremden Perspektive zu erkennen bedeutet im Natur- und Umweltpark Güstrow eintauchen in die Wasserökologie.

Als flankierende Maßnahmen werden

- a. ein Handlungsleitfaden entwickelt
- b. eine Abschlusstagung zur Zusammenführung der Ergebnisse in Kooperation mit weiteren, potenziell interessierten Verbänden durchgeführt.

Die Ausbildung der Scouts in Stufe III wird ähnlich aufgebaut wie in Stufe II, allerdings mit Schwerpunkt auf strukturellen Qualitäts- und Managementaspekten.

Einführung ins

Qualitätsmanagement Teil II

Während in der Stufe II die Erarbeitung eines grundsätzlichen Qualitätsverständnisses und die wirkungsvolle Durchführung der Begutachtung im Mittelpunkt stand, geht es jetzt um die Kenntnisse und Fertigkeiten, die notwendig sind, um ein Qualitätsmanagementsystem auszubauen und aufrecht zu erhalten.

Dazu gehören der Umgang mit einfachen, aber wirkungsvollen Instrumenten der Projektarbeit, Methoden der systematischen Entwicklungsarbeit, und die Einbindung des Managements sowie der Beschäftigten in den Prozess (Leitbildentwicklung).

Die Tiergärten selbst sollen ein einrichtungsspezifisches Qualitätsmanagement eigenständig aufbauen und durchführen können, um die Qualität ihrer Arbeit zu sichern. Eine Bestandsaufnahme und Zukunftsplanung sind Grundlage einer effektiven Strategieentwicklung.

Grundkurs Marketing

Das Seminar selbst fördert das Marketingverständnis, in dem Kundenbedürfnisse ebenso wie Kundenorientierung diskutiert werden.

- Möglichkeiten und Chancen, die das Marketing für Sie bietet
- Die 5 Marketing-Instrumente und der Marketing-Mix.
- Von Kundenorientierung zur aktiven Steuerung der Kundenzufriedenheit.
- Der „schlanke“ Maßnahmenplan als roter Faden!
- Kundennutzen kommunizieren.
- Marktsegmentierung: Welche Zielgruppen stehen im Mittelpunkt?
- „Service“ auf den Punkt gebracht: Was ist Service und was ist Erwartungshaltung?
- Kommunikationsinstrumente (intern und extern)
- Corporate Identity: Ihr Bild nach



Die Erkenntnis über tierische Lebensgewohnheiten z.B. der Pelikane im Vogelpark Marlow ist kaum eindrucksvoller zu dokumentieren.

innen und außen.

- Werbung spricht Emotionen und das Gehirn an. Der AHA-Effekt.
- Marketing in der Praxis
- Das Mailing (Dialogmarketing). Die Nachfassaktion.

Freiwilligenmanagement

Ehrenamtliches, freiwilliges Engagement ist heutzutage nicht mehr selbstverständlich. Es bedarf einer Unterstützung durch berufliche Kräfte oder durch verantwortliche Ehrenamtliche und besonders durch entsprechende nachhaltige, organisatorische Rahmenbedingungen. Kurz: Freiwilligenmanagement sichert ein erfolgreiches und effektives freiwilliges Engagement, wie es in praktisch allen gesellschaftlichen Bereichen künftig zunehmend gefragt sein wird. Eine Entwicklung, die auch der personellen Ausstattung von Tiergärten zugute kommen kann.

Dieses Seminar vermittelt Grundkompetenzen zur Entwicklung von individuellen Freiwilligenmanagement-Systemen in Wildgehegen.

Servicequalität

Eigentlich funktioniert alles in Ihrem Betrieb und Sie sind zufrieden... Dennoch: könnte einiges nicht noch besser laufen als bisher? Alle wissen, dass Service und Kompetenz entscheidend sind für den wirtschaftlichen Erfolg. Oft unbeachtet sind neben den Kolleginnen und Kollegen mit den direkten Gästekontakten – wie z. B. Kassierer/innen, Gästebetreuer/innen oder Gastronomiemitarbeiter/innen – noch vielfältige andere Aufgabenbereiche, die zumindest punktuell direkt, ansonsten

aber in jedem Fall indirekt zur wahrgenommenen Servicequalität beitragen.

Dieses Seminar soll Tiergarten-Mitarbeiterinnen und -mitarbeitern helfen, mit Schwung neue Wege zu gehen und mit Fingerspitzengefühl alte Wege zu verbessern. Auch in Betrieben mit kleinem Budget lassen sich Veränderungen herbeiführen, die sich positiv auf die Stimmung im Haus auswirken.

Die Teilnehmer sollen in Themenbereichen, die scheinbar nicht die Qualität tangieren, erlernen, dass selbst dort Service-Qualität geboten werden kann - im Binnen-, wie insbesondere im Außerverhältnis zum Gast und dem Vertriebspartner.

Fazit

Eine erfolgreiche Umweltbildung ist nicht nur öffentlicher Auftrag eines jeden Schaugeheges, sie ist auch ethische Verpflichtung gegenüber unserem Mitgeschöpf Tier, das wir umfriedet pflegen.

Eine maximale Tierpflege ist erfahrungsgemäß direkt abhängig vom Erfolg des Tiergartens, der sich an Besucherzahlen, Spendenaufkommen und Medieninteresse gleichermaßen messen läßt.

Mit dieser Umweltbildungsoffensive setzt sich der Deutsche Wildgehege-Verband selbst das anspruchsvolle Ziel, seine teilnehmenden Mitgliedsparks mit entsprechendem Handwerkszeug auszurüsten, um die interne wie externe Kommunikation in den individuellen Einrichtungen zu optimieren und ein nachhaltiges Qualitätsbewußtsein zu entwickeln.

Verfasser: Eckard Wiesenthal

Vorsitzender DWV