

Eine tierische Herausforderung – FM für den Zoo Zürich



Dr.-Ing. Stefan Jäschke,
Dozent für Energie- und Gebäudetechnik,
stefan.jaeschke@zhaw.ch

Der Zoo Zürich gehört wirtschaftlich und technisch zu den besten Zoos der Welt. Die Einführung einer FM-Organisation in einen laufenden Betrieb stellt alle Beteiligten vor grosse Herausforderungen und bietet gleichzeitig grosse Chancen.

Der Zoo Zürich ist bestens organisiert, solange Abläufe so bleiben, wie sich diese über Jahre etabliert haben. Allerdings hat sich der Betrieb in der jüngeren Vergangenheit gewandelt und wird dies auch in Zukunft tun. Aktuell steht als Erweiterung des Zoos die Planung eines neuen Elefantenparks im Vordergrund. Daraus entsteht die Notwendigkeit, eine neue, flexible Organisation aufzubauen, die im Vorfeld die Weichen richtig stellt und im Moment immer den bestmöglichen Betrieb gewährleistet – ein Facility Management.

Kerngeschäft definieren

Für ein funktionierendes FM müssen das Kerngeschäft klar umrissen, die FM-Aufgaben bestimmt und die Schnittstellen ermittelt werden. Auf den ersten Blick scheint es eindeutig, was das Kerngeschäft eines Zoos ist. Bei genauerer Betrachtung ergibt sich aber ein zunächst überraschendes Bild. Der Zoo Zürich sieht seine Kernkompetenz in der Haltung und im Umgang mit Tieren in einem für den Besucher attraktiven Umfeld. Diese Überlegungen machen deutlich, dass der Zoo nicht nur ein, sondern zwei verschiedene Kerngeschäfte hat: die Tierhaltung und die Besucherbetreuung.

Schnittstellen klären

Für die Einführung einer neuen FM-Organisation ist es erforderlich, die Facility Management-Aufgaben mit Bezug zu den Kerngeschäften zu bestimmen und die Schnittstellen exakt zu klären. Neben der Abbildung der operativen Ebene dürfen die taktische und strategische Ebene nicht unberücksichtigt bleiben.

Beispiel Elefantenhaus:

Um reibungslose Abläufe zwischen den «komplizierten Mietern» und dem Tagesgeschäft sicherzustellen, ist eine intensive Zusammenarbeit zwischen FM und Tierpflege unverzichtbar. Im Inneren des Tierhauses ist entscheidend, dass die Raumeinteilung auf die Bedürfnisse der Tiere abgestimmt ist. Elefantenbullen sind Einzelgänger, weshalb Max im Zoo Zürich einen eigenen Stall hat und aus Sicherheitsgründen von den Kühen getrennt gehalten wird. Die Gitterstäbe stellen bereits die erste Vernetzung zu einem anderen FM-spezifischen Kapitel, der Sicherheit, dar. Es muss jederzeit gewährleistet sein, dass die automatischen Tore und Schieber sich sicher schliessen und keine Gefahr für die Mitarbeiter, Besucher oder Tiere besteht. Eine weitere FM-Herausforderung ist das Gewicht der Tiere. Während des Waschens und des täglichen Trainings stehen sie oft lange an einem Ort, was hohe Anforderungen an die Böden stellt. Der Betonboden ist an diesen Stellen durchgetreten und uneben, Schmutz kann sich in den Vertiefungen sammeln und ist schwierig zu beseitigen. Idealerweise sollte der Boden weich genug sein, um die Gelenke der massigen Tiere zu schonen, aber dennoch den Hygienebedürfnissen gerecht werden und den Reinigungsaufwand nicht unnötig vergrössern. Ein poröser Boden würde Urin und Schmutz aufnehmen und schnell unangenehm riechen. Je rauer der Boden, desto anstrengender wird das Wischen, ist er hingegen zu glatt, herrscht Rutschgefahr. Elefanten bewerfen sich gerne mit Sand, also sollte auf der Anlage eine Sandstelle zur Verfügung stehen, was wiederum einen grösseren Zeitaufwand bei der Reinigung bedeutet. Durch die langen Fussmärsche schleift sich die Hornhaut an den Füßen wild lebender Tiere auf natürliche Weise ab. Da der Platz im Zoo diese Distanzen nicht zulässt, sollten die Böden gröber sein als im natür-

lichen Lebensraum der Tiere, um einen ähnlichen Effekt zu erzielen, jedoch ohne die Füsse zu verletzen. Raue Böden sind oft porös, womit der Kreislauf der Reinigung wieder von vorne beginnt.

Prozesse festlegen

Die Vielzahl von Schnittstellen wurde in einer Analyse für die verschiedenen FM-Aufgaben zusammengetragen. Die identifizierten Prozesse (Flächenmanagement, Klima, Reinigung, Sicherheit usw.) umfassen eine nicht abschliessende Liste wichtiger und signifikanter Bestandteile der typischen FM-Aufgaben im Zoo. Für jede Aufgabe können in der Zukunft Prozessabläufe definiert werden, anhand welcher das FM die Schnittstellen festlegt. Um Optimierungsmassnahmen einwandfrei umsetzen zu können, müssen die Prozesse detailliert, also zum Beispiel im Falle des Bereichs Tierpflege für jedes Tierhaus separat, aufgezeichnet werden. Die Einführung des FM für den Zoo Zürich ist durchaus machbar, bringt viele Vorteile und kann mit einem minimalen finanziellen Aufwand umgesetzt werden. Der nächste Schritt ist die Umsetzung.



Foto: Zoo Zürich

Dienstleistungsprojekt

Eine tierische Herausforderung – Facility Management für den Zoo Zürich

Leitung: Dr.-Ing. Stefan Jäschke
Partner: Zoo Zürich