

# Determinanten der Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung

Claudia Gille und Achim Spiller

**Abstract** – Die vermehrte Nutzung des Pferdes von Sport- und Freizeitreitern, die über keine eigenen Unterbringungs- und Versorgungsmöglichkeiten für ihr Pferd verfügen, führte zu einer deutlichen Ausdehnung der Pensionspferdehaltung, die in einigen Regionen bereits zu einem Überangebot an Einstellungsplätzen geführt hat. Die vorliegende Studie untersucht die Zufriedenheit der Kunden mit ihren Pensionspferdebetrieben. Dazu wurden 297 Kunden in 15 Pensionspferdebetrieben befragt. Weiterhin wurden betriebliche Kennzahlen der Pensionsbetriebe erfasst. Die Ergebnisse zeigen, dass die Kunden insgesamt zufrieden mit ihrem Pensionsbetrieb sind. Mittels einer Regressionsanalyse konnten vier Einflussgrößen auf die Kundenzufriedenheit ermittelt werden. Den größten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat der Faktor „Betreuung und Beratung“, gefolgt von den Faktoren „Erscheinungsbild- und Qualität des Betriebes“, „Weidemanagement“ und dem Alter der Probanden.<sup>1</sup>

## EINLEITUNG

Durch die zunehmende Beliebtheit des Pferdesportes nahm die Anzahl an Pferden in Deutschland in den 1970er Jahren um mehr als das Dreifache zu. Nicht alle Pferdebesitzer haben die Möglichkeit, ihre Pferde bei sich zu Hause einzustallen und zu versorgen. So hat sich im Laufe der Jahre die Pensionspferdehaltung als eine Form der Unterbringung für Pferde etabliert. Hierbei wird die Betreuung und Versorgung der Pferde für die berufstätigen Pferdebesitzer von den Pensionsbetreibern übernommen (Brune und Humbert, 2001). Heute sind etwa 42 % aller Pferde in Pensionspferdeställen untergebracht (Ipsos, 2001). Mit zunehmender Verbreitung ist die anfängliche Euphorie einer realeren Beurteilung gewichen. In vielen Dörfern besteht bereits ein Überangebot an Einstellungsplätzen und infolgedessen unterliegen die Betriebe einer immer stärker werdenden Konkurrenz (Baey-Ernsten, 2004). Bisher gibt es zahlreiche Untersuchungen zur Wirtschaftlichkeit und Betriebsführung in der Pensionspferdehaltung. Dabei hat die Kundenseite bislang nur wenig Berücksichtigung gefunden.

Die Pensionspferdehaltung ist jedoch stark durch ihren Dienstleistungscharakter geprägt. Die meisten Betriebsleiter stammen aus der Landwirtschaft und haben somit nur wenig Erfahrung im Umgang mit den Kunden. Ziel dieser Studie soll es daher sein, die

Relevanz der Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung herauszuarbeiten.

## VORGEHENSWEISE UND METHODIK

Die Studie setzt sich aus einer Kundenbefragung und der Erhebung von Betriebskennzahlen zusammen. Insgesamt wurden 297 Einstaller in 15 Pensionspferdebetrieben in verschiedenen Regionen Deutschlands schriftlich befragt. Der Kundenfragebogen basiert auf einer umfangreichen Literaturlauswertung und enthält verschiedene Kundenzufriedenheitskriterien, u. a. eine Gesamtzufriedenheitsfrage, verschiedene Statements zu den Kernleistungselementen, Haltungs- und Fütterungsmanagement, Weidemanagement, Betreuungs- und Beratungsqualität, Atmosphäre auf dem Betrieb etc. Im Kundenfragebogen werden in 22 Frageblöcken 67 Items (Elemente) abgefragt. Hinzu kommt ein Betriebsfragebogen, in dem zentrale Betriebskennzahlen erfasst werden. In der vorliegenden Studie wird jedoch der Schwerpunkt auf die Betrachtung der Kundenseite gelegt. Die verwendete Methodik stellt eine multiattributive Befragung von Pensionspferdehaltern dar, wie sie durch Parasuraman et al. (1988) beschrieben wird. Die Auswertung erfolgt mittels uni-, bi- und multivariater Analysemethoden. Im ersten Schritt wird die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit ihrem Pensionsbetrieb ermittelt, anschließend erfolgt die Verdichtung der einzelnen Items zu Faktoren, die wiederum in die Regressionsanalyse zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit herangezogen werden.

## ERGEBNISSE

Insgesamt werden auf den 15 Pensionspferdebetrieben zufriedene Kunden betreut. Die Gesamtzufriedenheit liegt, auf einer Skala von +2 (vollkommen zufrieden) bis -2 (vollkommen unzufrieden), im Mittel bei  $\mu = 1,24$  ( $\sigma = 0,64$ ). Keine Befragten gaben an, mit ihrem Pensionsstall vollkommen unzufrieden zu sein. Auf die Frage, ob dies der beste Pensionsstall sei, den sie kennen, haben allerdings fast 30 % der Kunden angegeben, dass dies nur teilweise oder sogar vollkommen unzutreffend ist. Während die Kunden mit der Haltung- und Versorgung der Pferde im Allgemeinen zufrieden sind, wird die Anzahl und Pflege der Weiden nur mittelmäßig bewertet. Weiterhin erhalten die Bereiche der Fütterung, die Reithallengröße, der Betriebsablauf und die Einrichtungen bzw. Beschäftigungsmöglichkeiten für Kinder ebenfalls nur mittelmäßige Bewertungen.

<sup>1</sup>C. Gille und A. Spiller sind am Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung der Universität Göttingen tätig (cgille@unigoettingen.de; a.spiller@agr.uni-goettingen.de).

Die besten Zufriedenheitswerte werden dagegen bei der persönlichen Betreuung und Beratung, hinsichtlich Fragen rund um die Pferdehaltung und Ausbildung, erreicht. Die Betriebsleiter und Mitarbeiter werden dabei von 78 % der Kunden als besonders hilfsbereit und kompetent beurteilt (s. Abb. 1). Die weiblichen Kunden sind dabei allerdings deutlich kritischer ( $p \leq 0,05$ ).

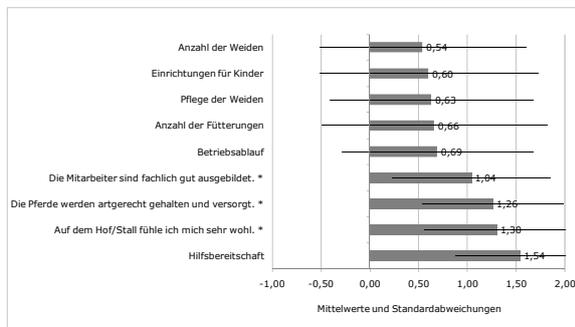


Abbildung 1. Bewertung einzelner Leistungsbereiche in der Pensionspferdehaltung

Skala von +2= sehr gut bis -2= mangelhaft

\*Skala: +2= stimme voll und ganz bis -2= lehne voll und ganz ab

Nach Betrachtung der deskriptiven Statistik erfolgt im nächsten Schritt eine Faktorenanalyse, um die Kriterien zu verdichten. Aus den beiden zentralen Zufriedenheitsfragen („Wie zufrieden sind Sie mit dem Stall insgesamt?“; „Dies ist einer der besten Pensionsställe den ich kenne“), wurde ein Faktor „Gesamtzufriedenheit“ gebildet. In der Faktorenanalyse konnten 4 Faktoren ermittelt werden, die nach den enthaltenen Items als „Parkmöglichkeiten“ (Faktor 1), „Betreuung und Beratung“ (Faktor 2), „Weidemanagement“ (Faktor 3) und „Erscheinungsbild und Qualität des Betriebes“ (Faktor 4) benannt wurden (Faktorladungen  $>0,55$ ). Die kumulierte Gesamtvarianz der Faktoren beträgt dabei 67,3 % (KMO: 0,84). Um die Einflussgrößen auf die Kundenzufriedenheit bestimmen zu können, wurde auf Basis der ermittelten Faktoren eine Regressionsanalyse geschätzt. In dieser Analyse finden neben den extrahierten Faktoren auch einzelne Statements zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit Berücksichtigung (s. Tab. 1).

Tabelle 1. Regressionsmodell zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit

Unabhängige Variablen	Beta	t
Faktor 2 „Betreuung und Beratung“	0,41	6,25***
Faktor 4 „Erscheinungsbild und Qualität“	0,38	5,88***
Faktor 3 „Weidemanagement“	0,33	5,14***
Alter	0,13	2,01*

N: 297, abh. Variable: Gesamtzufriedenheit, korr.  $R^2$ : 0,42; F: 26,92, \*\*\* $p \leq 0,001$ , \*\* $p \leq 0,01$ , \* $p \leq 0,05$

Der in der Literatur vielfach beschriebenen Bedeutung der Betreuung und Beratung der Kunden konnte auch in vorliegender Studie ein besonderer Einfluss auf die Zufriedenheit nachgewiesen werden. Die Pferdebesitzer verbringen häufig ihre gesamte Freizeit bei ihrem Pferd im Pensionsstall und daher ist ihnen eine gemütliche und gepflegte Atmosphäre

sehr bedeutsam, um sich im Stall wohlfühlen (Marten, 2004). Eine immer größer werdende Bedeutung erlangt die Haltung der Pferde. Da die überwiegende Anzahl der Pferde in Einzelboxen gehalten wird und die Pferdebesitzer ihre Tiere täglich selten mehr als eine Stunde unter dem Sattel bewegen, erwarten die Kunden, dass ihrem Pferd in ihrer Abwesenheit genügend Bewegungsmöglichkeiten, zumeist durch Weidegang, angeboten werden. Eine weitere Einflussgröße ist das Alter der Kunden. Die Ergebnisse zeigen, dass die jüngeren Kunden bis 30 Jahre signifikant ( $p \leq 0,05$ ) kritischer sind.

## ZUSAMMENFASSUNG

Im Vergleich zu Kundenzufriedenheitsstudien in anderen Branchen fällt die Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung relativ gut aus. Eine besondere Bedeutung kann dem Faktor „Betreuung und Beratung“ der Pferdebesitzer zugesprochen werden, welcher im Vergleich zu anderen Leistungsbereichen sehr gut abschnidet und auch den höchsten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat. Wesentlich negativer wurden dagegen Aspekte des Weidemanagements beurteilt. Teile der Pferdefütterung und der Betriebsablauf schnitten ebenfalls nur mäßig ab, so dass in diesen Punkten deutlicher Handlungsbedarf zu sehen ist.

Die Ergebnisse machen deutlich, wie vielfältig das Spektrum der Pensionspferdehaltung ist. Neben der Erbringung der Dienstleistung am Pferd selbst ist ein außerordentliches Engagement und hohe Qualifikationen des Betriebsleiters und seiner Mitarbeiter, zum einen im Bereich der Pferdehaltung- und Ausbildung als auch im Umgang mit den Kunden, eine Voraussetzung für die Erhaltung bzw. Steigerung der Zufriedenheit der Nachfrager.

## LITERATUR

Baey-Ernsten, H. (2004). Vorwort, in: Pensionspferdehaltung im landwirtschaftlichen Betrieb. KTBL-Schrift 405, KTBL-Schriften-Vertrieb im Landwirtschaftsverlag GmbH, Münster.

Brune, H. und Humbert, E. (2001). Pensionspferdehaltung, in: Vielfalt vom Hof. Erwerbs und Einkommenskombinationen in der Landwirtschaft, URL: <http://www.landwirtschaftskammer.de/fachangebot/eunde/buch/4-7-5-0.pdf>, S. 221-230, Abrufdatum: 10.03.08.

Ipsos (2001). Marktanalyse der FN zum Pferdesport, unter: URL: <http://www.wpsv.de/ipsos.htm>, Abrufdatum: 31.10.06.

Marten, J. (2004). Einführung, in: Pensionspferdehaltung im landwirtschaftlichen Betrieb. KTBL Schrift 405. KTBL-Schriften-Vertrieb im Landwirtschaftsverlag GmbH, Münster, S. 9-22.

Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1988). „Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality“, in: *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.