

„Untersuchung der Kundenansprüche im Bewegungsstall“

Katharina Gaura

Zielsetzung

Das Ziel der Bachelorthesis „Untersuchung der Kundenansprüche im Bewegungsstall“ war es herauszufinden, was genau den Bewegungsstallkunden ausmacht und welche die Erfolgsfaktoren für das Betreiben einer solchen Anlage sind. Aus den Ergebnissen wurde das Heft „Wie stelle ich meine Kunden zufrieden? – Eine Orientierungshilfe für Bewegungsstallbetreiber“ erstellt, welches Betriebsleitern die Möglichkeit geben soll, ihren Stall so zu planen und zu organisieren, dass der Kunde von heute zufrieden ist.

Material und Methoden

Zunächst wurde die Zielgruppe der Umfrage dahingehend definiert, als dass nur Personen teilnehmen sollten, die zum Zeitpunkt der Befragung bereits Einsteller in einem Bewegungsstall waren. Desweiteren musste der Bewegungsstall den Kriterien der vorliegenden Arbeit entsprechen. Zum einen sollten getrennte Funktionsbereiche für Liegen/Ruhen, Fressen und Trinken vorhanden sein und zum anderen musste die Wegstrecke zwischen diesen Bereichen in der Summe mindestens 100 m lang sein.

Im nächsten Schritt wurde die Art der Befragung bestimmt. Um eine möglichst große Gruppe von Menschen zu erreichen, wurde die Onlineumfrage gewählt. Mithilfe des Onlineumfrage-tools der Internetseite www.umfrageonline.com wurde die Umfrage erstellt und durchgeführt.

Insgesamt bestand der Fragebogen aus 54 Fragen. Der Fragebogen wurde dabei in folgende Themenkomplexe gegliedert: Herdenmanagement, Weide- und Wintermanagement, Entmistung, Ausstattung, Serviceleistungen, Allgemeine Angaben und Persönliches. Die meisten Fragen entsprachen dabei dem Prinzip, dass die Teilnehmer in einem ersten Schritt nach der aktuellen Situation in ihrem Stall befragt wurden („Ist-Frage“) und in einem zweiten Teil diese Gegebenheit bewerten sollten („Soll-Frage“).

Um die Umfrage auf Verständnisprobleme, technische Störungen oder andere unerwartet auftretende Probleme zu testen, wurde vom 08.12.2015 bis zum 05.01.2016 ein Pretest durchgeführt. Nachdem dieser ausgewertet war, wurde die Umfrage im Internet verbreitet, wobei vor allem auf soziale Netzwerke zurückgegriffen wurde. Insgesamt nahmen im Zeitraum vom 06.01.2016 bis zum 25.02.2016 565 Personen an der Umfrage teil.

Die statistische Auswertung erfolgte mithilfe von „Microsoft Excel 2007“ und dem Statistikprogramm „R“.

Zunächst wurde mithilfe des „ χ^2 -Anpassungstests“ die H_0 (Nullhypothese) überprüft. Die H_0 geht davon aus, dass sich die erhobenen Fälle über alle Kategorien entsprechend der theoretischen Erwartung verteilen. Beträgt die Signifikanz weniger als 0,05, liegt die Irrtumswahrscheinlichkeit bei 5 %. Die H_0 ist in diesem Fall widerlegt und es gilt die H_1 (Gegenhypothese). Das bedeutet, dass die Verteilung der abgegebenen Antworten mit 95 %-iger Wahrscheinlichkeit von der erwarteten Gleichverteilung abweicht. Ist die Signifikanz

kleiner als 0,01 spricht man von einem „sehr signifikanten“ Ergebnis und beträgt sie weniger als 0,001 ist das Ergebnis „hoch signifikant“. (Vgl. Soellner 2014, S. 1)

In einem zweiten Schritt wurde zwischen den jeweiligen Antwortkategorien der „Ist“- und „Soll-Frage“ ein „Binominal- Test“ durchgeführt. So wurde überprüft, ob bei den Antworten signifikante Unterschiede auftraten (Vgl. Luebbert o.J., online). Die Bedeutungen der Signifikanzen entsprechen dabei den oben bereits genannten.

Ergebnisse und Diskussion

(Hinweis: Aus Platzgründen werden an dieser Stelle Ergebnisse und Diskussion zusammengefasst und jeweils nur ein Kreis- und ein Balkendiagramm beispielhaft dargestellt.)

Die ersten beiden Fragen waren Auswahlfragen, bei denen die Teilnehmer befragt wurden, ob der Bewegungsstall über getrennte Funktionsbereiche verfügte (Abb. 1) und ob die Summe der Wegstrecke zwischen den Bereichen mindestens 100 m betrug.

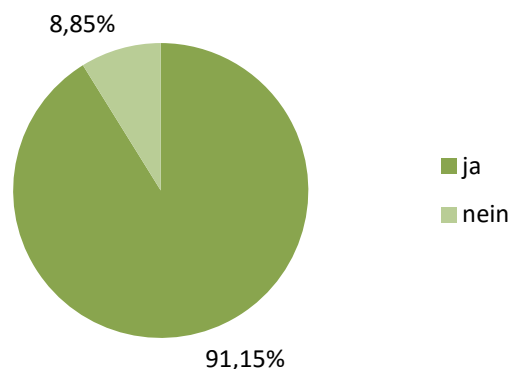


Abb. 1: Getrennte Funktionsbereiche in der Umfrage (N=565)
Quelle: Eigene Darstellung zu Frage 1

Frage 1 führte dazu, dass 50 Personen aus der Umfrage ausschieden, bei Frage 2 waren es 221 Personen. Im Nachhinein ist es fraglich, ob die gewählte Definition die richtige Wahl war. Die ursprüngliche Intention dahinter war, Gruppenauslaufhaltungen aus der Umfrage auszuschließen, die sich „fälschlicherweise“ als Bewegungsstall bezeichnen. Es gibt zwar keine einheitliche Definition für einen Bewegungsstall, aber ein gewisser Grad an Mobilisierung der Pferde sollte durch diese Haltungsform durchaus stattfinden. Viele Ställe verfügen zwar über computergesteuerte Fütterung, bieten den Pferden aber nicht genügend Fläche und Anreize, sich tatsächlich ausreichend zu bewegen. Daher kann auch rückblickend gesagt werden, dass das alleinige Vorhandensein von automatisierter Fütterung nicht als Kriterium für einen Bewegungsstall dienen kann. Zudem eine vermehrte Bewegung der Pferde auch beispielweise durch mehrmals tägliche Heuvorlage per Hand erreicht werden kann (Vgl. Hoffmann 2008, S. 189).

Die demografischen Daten verteilten sich wie folgt: Der Frauenanteil lag bei 95,24 % (N=273), das Durchschnittsalter lag bei 34 Jahren (N=274), die meisten Teilnehmer waren ledig (59,19 %, N=272) und kamen aus dem Postleitzahlgebiet „5“ (55 Nennungen, N=267).

Der sehr hohe Frauenanteil mit 95,24 % (N=273) war sehr auffällig. Dass sich der Reitsport allgemein vor allem beim weiblichen Geschlecht großer Beliebtheit erfreut, ist schon länger

bekannt. Laut FN sind rund 75 % ihrer Mitglieder weiblich (Deutsche Reiterliche Vereinigung (Hrsg.) 2015, S. 2). Warum aber an der Befragung nur insgesamt 13 Männer teilnahmen, lässt sich nicht näher nachvollziehen. Es kann jedoch nicht verallgemeinert werden, dass der Anteil der Frauen unter den Bewegungsstallkunden generell höher ist als in anderen Haltungsformen.

Bezüglich des Alters der Teilnehmer in der Umfrage konnte ein Durchschnittsalter von 34 Jahren ermittelt werden. Laut der „IPSOS-Studie“ der FN aus dem Jahr 2001 liegt das Durchschnittsalter der aktiven Freizeit- und Turnierreiter bei 29 Jahren (Vgl. Deutsche Reiterliche Vereinigung (Hrsg.) 2001, S. 13). Somit liegt das in der vorliegenden Arbeit ermittelte Alter deutlich über dem der „IPSOS-Studie“. Ein Grund dafür könnte sein, dass die Teilnehmer der vorliegenden Studie nicht unbedingt auch aktive Reiter waren. Da viele Personen angaben, auch Rentnerpferde in ihrem Stall zu haben, könnte es sich bei den Teilnehmern teilweise um pensionierte Reiter gehandelt haben. Dem würde das von der „IPSOS-Studie“ unter ehemaligen Reitern ermittelte Durchschnittsalter von 39 Jahren entsprechen (Vgl. Deutsche Reiterliche Vereinigung (Hrsg.) 2001, S. 13). Darüber hinaus stammt die Studie der FN aus dem Jahr 2001. Im Hinblick auf den demografischen Wandel könnte sich die Altersstruktur unter den aktiven und ehemaligen Reitern in der Zwischenzeit etwas verändert haben.

Die Mehrheit der befragten Personen gab bezüglich ihres Familienstandes an, ledig zu sein (59,19 %, N=272). Der hohe Anteil lediger Personen lässt sich durch die Daten des Statistischen Bundesamtes erklären. Im Jahr 2014 gab es in Deutschland 40,2 Millionen Haushalte, wovon wiederum 40,8 % Einpersonenhaushalte waren. Die Anzahl der Ehepaare sank, während der Anteil nichtehelicher Lebensgemeinschaften weiter zunahm. (Vgl. Statistisches Bundesamt (Hrsg.) 2016 a, online)

Bezüglich des Wohnortes der Teilnehmer konnte herausgefunden werden, dass das Postleitzahlgebiet „5“ das meist angegebene war. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass einige Personen aus dem eigenen Bekanntenkreis an der Umfrage teilnahmen.

Zum Themengebiet „Herdenmanagement“ kam heraus, dass bei der Frage nach der gewünschten Gruppengröße der Modus in der Kategorie „6-10 Pferde“ lag (102 Nennungen, N=325). Bezüglich der Gruppengröße scheint es bei vielen Teilnehmern zu einer negativen Diskonfirmation der Erwartungen zu kommen. Daher sollte ein Bewegungsstallbetreiber diesem Aspekt des Herdenmanagements besondere Aufmerksamkeit schenken. Kleinere Gruppen von 1-5 Pferden dürfen, in Abhängigkeit des Platzangebotes, durchaus auch etwas größer sein. Großgruppen scheinen hingegen bei den Kunden nicht besonders beliebt zu sein. Dies kann damit zusammenhängen, dass bei steigender Gruppengröße auch die Anzahl an Auseinandersetzungen zunimmt, weil das individuelle Erkennen der Pferde nicht mehr gewährleistet ist (Vgl. Pirkelmann et al. 2008, S. 23).

Außerdem war die meist genannte Kategorie bei der gewünschten täglichen Zustandskontrolle der Pferde „Mindestens 2 Mal“ (164 Nennungen, N=317). Auffallend war, dass es nur eine Person für angemessen hielt, wenn gar keine Kontrolle stattfindet. Eine dreimalige Kontrolle scheint für die meisten Bewegungsstallkunden nicht notwendig zu sein. Die Zustandskontrolle

der Pferde könnte für viele Kunden ein Leistungsmerkmal sein, welches sie mit anderen Bewegungsställen vergleichen. Mit einer täglichen, zweimaligen Kontrolle könnte sich ein Bewegungsstallbetreiber von seiner Konkurrenz abheben.

86,77 % der Teilnehmer (N=189) waren nicht der Meinung, ihr Pferd sei aufgrund der Gruppenhaltung zu oft verletzt gewesen. Daraus kann gedeutet werden, dass die meisten Bewegungsstallkunden durchaus bereit sind, leichte Verletzungen bei ihren Pferden zu tolerieren, sofern sie nicht zu häufig auftreten.

Der Themenkomplex „Entmistung“ machte deutlich, dass sich die meisten Teilnehmer eine zweimalige Entmistung der Lauffläche am Tag wünschten (152 Nennungen, N=292). Auch die Liegefläche sollte laut den Befragten mindestens ein Mal, besser sogar zwei Mal täglich entmistet werden (144 Nennungen, N=285). Diese Erkenntnisse könnten mit den Ergebnissen vorangegangener Studien in Verbindung gebracht werden. Dort konnte bereits die Wichtigkeit von Sauberkeit und Ordnung für den Kunden festgestellt werden (Vgl. Gille 2008, S. 29).

Die drei wichtigsten Bestandteile zur Ausstattung eines Bewegungsstalles waren: eine Liegehalle (Arithmetisches Mittel 1,50, Standardabweichung 0,231), eine überdachte Heuraufe (Arithmetisches Mittel 1,57, Standardabweichung 0,198) und ein Wälzplatz (Arithmetisches Mittel 1,65, Standardabweichung 0,326). Aus den Ergebnissen lässt sich ableiten, dass sich die Kunden abwechslungsreich gestaltete Bewegungsställe wünschen.

Der beliebteste Bodenbelag im Auslauf war drainagierter Sand (235 Nennungen, N=178). Dennoch wurden auch oft die zahlreichen anderen Antwortmöglichkeiten wie purer Boden oder Rasengittersteine genannt. Dies und die vielen, oft auch kreativen Hinweise im Zusatzfeld (Lavaboden, Kunstrasen etc.) lassen darauf schließen, dass die Teilnehmer vor allem Wert auf abwechslungsreiche Untergründe legten. Ein Bewegungsstallbetreiber sollte versuchen, einen Kompromiss zwischen praktikablen und pferdegerechten Böden zu finden. Einerseits sollte der Untergrund größtenteils mit Maschinen befahrbar und leicht zu entmisten sein, andererseits aber auch durch Abwechslung zur Hufgesundheit der Pferde beitragen. (Vgl. Weber et al. 2013, S. 55)

Als die wichtigsten Serviceleistungen wurden „Wurmkuren“ (Arithmetisches Mittel 2,21, Standardabweichung 0,180) „Das Pferd beim Tierarzt vorstellen (z.B. bei Verletzungen)“ (Arithmetisches Mittel 2,28, Standardabweichung 0,208) und „Decken- Service“ (Arithmetisches Mittel 2,47, Standardabweichung 0,321) bewertet. Diese Ergebnisse zeigen, dass gerade solche Serviceleistungen von Bewegungsstallbetreibern angeboten werden sollten. Durch das Angebot dieser Leistungen, die von vielen Einstellern als Begeisterungsfaktoren wahrgenommen werden könnten, kann ein starkes Zufriedenheitsgefühl beim Kunden erzeugt werden. Die Kundenzufriedenheit kann dann zum einen zu Kundentreue führen; darüber hinaus aber auch zu Weiterempfehlungen. Desweiteren sind diese Kunden eventuell auch nicht so empfindlich gegenüber Preiserhöhungen und sie sind bereit, einen höheren Preis für den gebotenen Service zu zahlen.

Das Thema „Pensionspreis“ bot als einziges die Möglichkeit, gleich drei Angaben zu machen. Als erstes konnten die Teilnehmer angeben, wie viel sie zum Zeitpunkt der Umfrage monatlich für ihren Bewegungsstall zahlten. In einem zweiten Schritt folgte die Frage,

welchen Pensionspreis sie für ihren Stall für angemessen hielten. Als drittes konnte dann zusätzlich angegeben werden, welchen monatlichen Preis sie für angemessen hielten, wenn der Stall ihre Erwartungen in vollem Umfang erfüllte. Die Ergebnisse sind Abbildung 2 zu entnehmen.

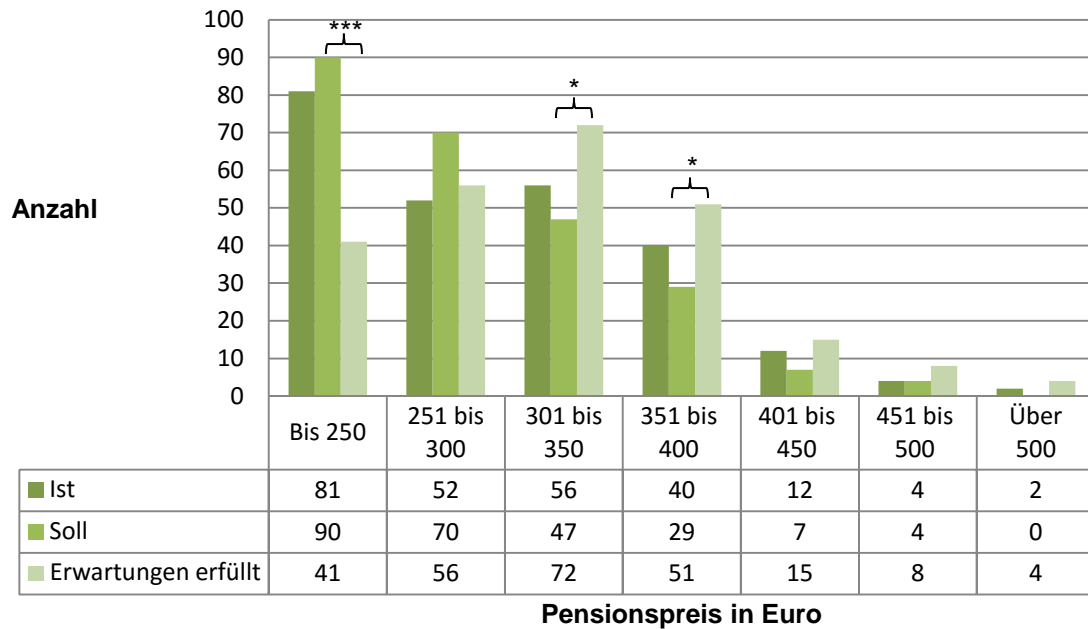


Abb. 2: Pensionspreis in der Umfrage (N=247)
 Quelle: Eigene Darstellung zu den Fragen 45,46 und 47

Hier konnten zwei wesentliche Ergebnisse gewonnen werden: Zum einen hielt nur knapp die Hälfte derer, die aktuell bis 250 € monatlich zahlten, diesen Preis bei voller Erfüllung der Erwartungen für angemessen. Zum anderen hielten vor allem in den hochpreisigen Kategorien jeweils mehr Teilnehmer den Preis bei Erwartungserfüllung für angemessen als es beim aktuellen Zustand der Fall war. Daraus lässt sich schließen, dass die Bewegungsstallkunden durchaus bereit sind, einen höheren Monatspreis zu zahlen, sofern ihre Zufriedenheit gewährleistet ist. Durch sichergestellte Abdeckung der Basisfaktoren wie z.B. Fütterung und Berücksichtigung von Leistungs- und Begeisterungsfaktoren (je nach Erwartung der Kunden: z.B. Weidegang, Entmistung, Serviceleistungen) können durchaus auch höhere Preise verlangt werden.

Quellen:

Literatur:

Deutsche Reiterliche Vereinigung e.V. (Hrsg.): Faszination Zukunft – neue Perspektiven im Pferdesport. IPSOS Marktanalyse Pferdesportler in Deutschland, Warendorf, 2001

Gille, C., Spiller, A.: Kundenzufriedenheit in der Pensionspferdehaltung: eine empirische Studie, Diskussionspapier, Göttingen 2008

Hoffmann, G.: Bewegungsaktivität und Stressbelastung bei Pferden in Auslaufhaltungssystemen mit verschiedenen Bewegungsangeboten. Diss. Justus-Liebig-Universität Gießen, DVG Service GmbH 2008

Pirkelmann, H.; Ahlswede, L.; Zeitler-Feicht, M.: Pferdehaltung, Stuttgart: Eugen Ulmer KG 2008

Soellner R.: Kreuztabellen, Tests und Zusammenhangsmaße für Nominaldaten. FU Berlin, 2014

Weber J., Axtheim A., Romanazzi T., Urban C.: Paddock Trail – Anleitung zu naturnaher und gesunder Pferdehaltung, 1. Aufl., Magdeburg: Verlags KG Wolf 2013

Internet:

Luebbert, D. o.J.: Tests bei nominalem Messniveau. URL: <http://www.luebbert.net/statistik-tutorial/testverfahren/4.html> (Stand: 19.04.2016)

Statistisches Bundesamt (Hrsg.) 2016 a: Haushalte & Familien. URL: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/HaushalteFamilien/HaushalteFamilien.html> (Stand: 25.04.2016)