



Hochschule Osnabrück

University of Applied Sciences

Fakultät Agrarwissenschaften und Landschaftsarchitektur

Studiengang Landwirtschaft

Bachelorarbeit

(Kurzfassung)

Analytische Untersuchung der Implementierung von Beratungskonzepten bei Pferdehaltungsbetrieben

Vorgelegt von: Dorothea Dommel

Erstprüfer: Prof. Dr. Karin Schnitker, Hochschule Osnabrück

Zweitprüfer: M.Sc.agr. Katja Wagner, Horse Competence Center
Germany, Georgsmarienhütte

Betheln, November 2014

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit wurde sich mit der Beratung in der Pferdebranche befasst. Ziel war es u. a. aufgrund von Testberatungen mittels SWOT-Analyse und Kundenzufriedenheitsanalyse bei drei Pferdehaltungsbetrieben eine Optimierung dieser Beratungsinstrumente aufzuzeigen. Die Optimierungspotentiale sollten anhand eines Evaluierungsfragebogens aufgedeckt werden. Außerdem sollte mittels dieses Fragebogens ein Trend in der Akzeptanz der Betriebsleiter gegenüber solch einer Beratung ermittelt werden. Sowohl die SWOT-Analyse als auch die Kundenzufriedenheitsanalyse wurden vorab erarbeitet und erstellt und wurden für diese Bachelorarbeit zur Verfügung gestellt.

Als Testbetriebe wurden drei Pferdebetriebe ausgewählt. Als Auswahlkriterien galten der Standort im Großraum Osnabrück, sowie das Angebot von Pensionspferdehaltung durch die Betriebsleiter. Die SWOT-Analyse befasst sich mit den jeweiligen Stärken und Schwächen, sowie den Chancen und Risiken des betreffenden Betriebes. Abgefragt wurden in dieser Analyse Daten zu den verschiedensten Bereichen, bspw. zu der Charakteristik des Unternehmens und zu finanziellen Belangen. Die Kundenzufriedenheitsanalyse umfasste ebenfalls mehrere Themenblöcke. So wurden z.B. verschiedene Fragen zu der betrieblichen Anlage und zu dem Serviceangebot des Betriebes gestellt. Diese Fragen waren sowohl offen als auch als multiple choice Fragen formuliert. Der abschließende Evaluierungsfragebogen war in zwei verschiedene Abschnitte gegliedert. In Abschnitt A befassten sich die Fragen mit der Evaluierung der durchgeführten Testberatung auf Basis der Beratungsinstrumente. In Teil B wurden hingegen Fragen zur Beratungsinfrastruktur gestellt. Insgesamt beinhaltete der Evaluierungsfragebogen 24 Fragen.

Der Ablauf der Testberatungen war bei allen drei Betrieben identisch. Zunächst erfolgte ein Treffen mit dem jeweiligen Betriebsleiter auf seinem Betrieb. Nach einem kurzen Betriebsrundgang, wurden die verschiedenen Abschnitte der SWOT-Analyse nacheinander abgefragt. Anschließend wurden dem Betriebsleiter die Bögen für die Kundenzufriedenheitsanalyse ausgehändigt. Diese wurden an die Kunden weitergeleitet, mit der Bitte, die Bögen ausgefüllt innerhalb von 20 Tagen an den Betriebsleiter zurückzugeben. Innerhalb dieser 20 Tage wurde von der Autorin ein Auswertungsdokument auf Basis der durchgeführten SWOT-Analyse angefertigt. In diesem Dokument wurden die auffälligsten Gegebenheiten dokumentiert und es wurden ggf. Optimierungsvorschläge und Denkanstöße angeführt. Nachdem die ausgefüllten

Bögen der Kundenzufriedenheitsanalyse eingesammelt und das Auswertungsdokument übergeben wurde, wurde dem Betriebsleiter der Evaluierungsfragebogen mit einem frankierten Rückumschlag übergeben. Die Kundenzufriedenheitsanalyse wurde ausgewertet und den Betriebsleitern wurde das Ergebnis mitgeteilt.

Nach Erhalt der drei ausgefüllten Evaluierungsbögen wurden diese ausgewertet und dokumentiert.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass auf Basis der Evaluierungsbögen und den Auswertungen der Tools zu den jeweils einzelnen Betrieben, für die beiden Instrumente einzelne Anmerkungen zur Optimierung aufgeführt werden konnten. Trotz der relativ geringen Anzahl von Testbetrieben bzw. Testberatungen konnten mittels dieser Bachelorarbeit Optimierungspotentiale aufgedeckt werden und auch über die Akzeptanz der Betriebsleiter gegenüber Beratung konnten Aussagen getroffen werden. Es konnte jedoch abschließend festgestellt werden, dass für eine genaue Darstellung der Akzeptanz eine höhere Anzahl an Befragungen notwendig erscheint.