

## Bewertung der Dienstleistungen von Schädlingsbekämpfern durch Landwirtinnen und Landwirte einer Projektgemeinde in NRW

Odile Hecker, Anna Schulze Walgern, Marc Boelhauve, Marcus Mergenthaler

### Einleitung

Nagetiere sind aufgrund guter Lebensbedingungen mit ausreichend Futter und Wasser sowie vielen Unterschlupfmöglichkeiten auf landwirtschaftlichen Betrieben weit verbreitet. Sie können Fraßschäden und Verunreinigungen an Vorräten verursachen und Erregervektoren darstellen. Aufgrund der Komplexität der Schadnagerbekämpfung greifen Landwirtinnen und Landwirte auf den Einsatz professioneller Schädlingsbekämpfer zurück. Für die Bereitschaft einen Schadnagerbekämpfer zu engagieren ist die Zufriedenheit mit der Dienstleistung der Schadnagerbekämpfung entscheidend (DpS, 2017). Neben einer Reduktion des Schadnagerdrucks als naheliegendes Kriterium spielen weitere Faktoren bei der Zufriedenheit der Landwirtinnen und Landwirte eine Rolle. Die vorliegende Untersuchung nimmt die unterschiedlichen Faktoren auf und analysiert die Qualität der in einem Projekt durchgeführten Dienstleistungen in Betrieben.

### Material & Methoden

In dem Projekt "Flächendeckende Schadnagerbekämpfung zur Früherkennung von Tierseuchenerregern und Reduktion des Verschleppungspotentials" soll die Bekämpfung von Nagetieren in landwirtschaftlichen Betrieben mit Tierhaltung mit Hilfe von professionellen Schädlingsbekämpfungsunternehmen (SBU) verbessert werden. Nach einjähriger Projektlaufzeit wurden die teilnehmenden Landwirtinnen und Landwirte zur Zufriedenheit mit den Bekämpfungskonzepten befragt. In der Projektgemeinde Wettringen erhalten teilnehmende Betriebsleiter die Möglichkeit, die Schadnagerbekämpfung über drei Jahre in Zusammenarbeit mit einem professionellen SBU zu verbessern. Die Beauftragung der SBU wird dabei von der Tierseuchenkasse Nordrhein-Westfalen über drei Jahre abnehmend teilfinanziert. Kosten, die über diese Teilfinanzierung hinausgehen, werden als Eigenbeteiligung von den Landwirtinnen und Landwirte selbst übernommen. Am Projekt nehmen 24 Landwirtinnen und Landwirte mit unterschiedlichen Tierhaltungen teil (SCHULZE WALGERN et al., 2020). Diese konnten aus einer Liste einen nach Qualitätskriterien ausgewählten und gelisteten SBU auswählen. Im Projekt sind insgesamt vier SBU mit entsprechender Sachkunde tätig. Die Befragungen der 24 Projektlandwirtinnen und -landwirte fanden nach einjähriger Projektlaufzeit im Januar 2020 als standardisierte Paper-Pencil-Befragung mit geschlossenen und offenen Fragen statt. In der Befragung wurden die Landwirtinnen und Landwirte um ein Feedback zum ersten Bekämpfungsjahr in ihrem Betrieb gebeten. Die Frage „Wie bewerten Sie die Dienstleistung von Ihrem SBU seit dem Projektstart 2018?“

wurde anhand von acht Items auf einer 5-skalierten Likertskala mit den Werten von -2 bis +2 abgefragt. Bei der Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Erfolg der Schädlingsbekämpfungsmaßnahmen im Projekt?“ standen fünf Antwortmöglichkeiten von *sehr zufrieden* bis *sehr unzufrieden* zur Verfügung. Die Auswertung der Daten erfolgte anhand einfacher deskriptiver Statistiken. Es wurden zudem Rangkorrelationen nach Spearman berechnet, um zu prüfen, welche Items zur Bewertung der Dienstleistung in Zusammenhang mit der Zufriedenheit stehen (IBM SPSS Statistics 25).

### Ergebnisse

Von den 24 Projektlandwirtinnen und -landwirten beauftragten vier das SBU-A, jeweils neun das Unternehmen B bzw. C und zwei Landwirtinnen und Landwirte arbeiten mit dem Unternehmen D zusammen. Insgesamt fiel die Bewertung der SBU positiv aus. Im Mittel liegen die abgefragten Faktoren im Bereich zwischen 0,4 und 1,0; lediglich die Einschätzung der Landwirtinnen und Landwirte bezüglich des Preises lag im negativen Bereich bei -0,2 (Abb. 1).

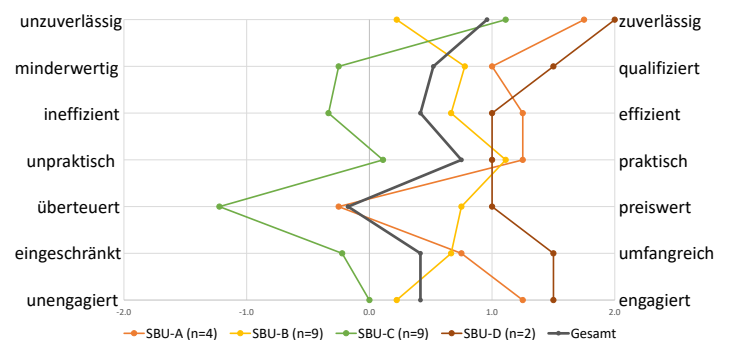
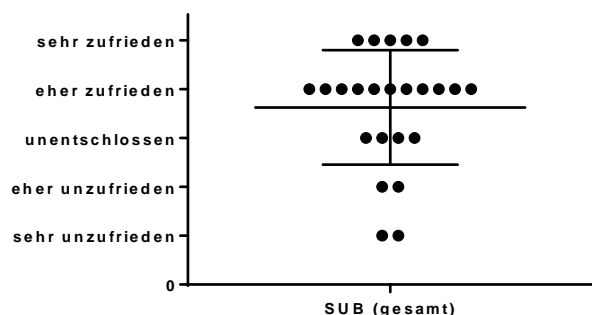


Abb. 1: Semantisches Differenzial zur Bewertung der Dienstleistung der SBU (n=24).

Das SBU-A wird von den Landwirtinnen und Landwirten als sehr zuverlässig, effizient, praktisch orientiert, engagiert und weder preiswert noch überteuert beurteilt. SBU-B wird dagegen als weniger zuverlässig und engagiert, aber dafür als deutlich preiswerter eingeschätzt. SBU-C wird als überteuert bewertet. Obwohl das Unternehmen als zuverlässig angesehen wurde, wurden die Dienstleistungen als eher minderwertig, eher ineffizient und als weniger umfangreich eingeschätzt. Die Dienstleistungen des Unternehmens D sind basierend auf der Einschätzung von zwei Befragten, als sehr zuverlässig, hochqualifiziert, umfangreich und engagiert beschrieben worden. Auch arbeitet das Unternehmen effizient, praktisch und preiswert.

Ein Großteil der Befragten (67%) zeigte sich zufrieden mit dem Erfolg der Bekämpfungsmaßnahmen (Abb. 2). Insgesamt gaben ein Fünftel an, dass sie sehr zufrieden mit

dem Bekämpfungserfolg sind. Weitere 17% waren zum Zeitpunkt der Befragung unentschlossen, was den Erfolg der Bekämpfungsmaßnahmen angeht und jeweils 8% der Befragten waren eher bzw. sehr unzufrieden mit dem Bekämpfungserfolg.



**Abb. 2:** Zufriedenheit der Landwirtinnen und Landwirte mit dem Erfolg der Bekämpfungsmaßnahmen der SBU (n=24).

Die Frage zur Zufriedenheit wurde auch in Zusammenhang mit der Bewertung der Dienstleistung gesetzt. Dabei wird deutlich, dass die Effizienz stark positiv mit der Zufriedenheit der Befragten mit dem Erfolg der Bekämpfungsmaßnahmen korreliert. Auch das Engagement, die Praktikabilität sowie der Preis korrelieren positiv mit der Zufriedenheit der Landwirtinnen und Landwirte (Tab. 1).

**Tab. 1:** Zusammenhang der Zufriedenheit der Landwirtinnen und Landwirte mit dem Erfolg der Bekämpfungsmaßnahmen und der Bewertung der Dienstleistungen (n = 24).

Zusammenhang Zufriedenheit und Bewertung der Dienstleistung	Rangkorrelationskoeffizient
Zuverlässigkeit	0,311
Qualität	0,350
Effizienz	0,707**
Praktikabilität	0,504*
Preis	0,447*
Umfang	0,364
Engagement	0,508*

\* Korrelation ist auf dem Niveau  $p = 0,05$  signifikant

\*\* Korrelation ist auf dem Niveau  $p = 0,01$  signifikant

## Diskussion

Die Ergebnisse des semantischen Differentials zeigen, dass die Dienstleistungen der SUB im Projekt durchaus unterschiedlich eingeschätzt werden. Jeder Schädlingsbekämpfer hat seine individuelle Arbeitsweise, die von den Landwirtinnen und Landwirten unterschiedlich wahrgenommen wird. Bei den abgefragten Items spielen zum einen Merkmale der Person (zuverlässig-unzuverlässig; engagiert-unengagiert) eine Rolle, zum anderen wurden auch Items abgefragt, die direkt die Qualität der Arbeitsweise beschreiben (qualifiziert-minderwertig; effizient-ineffizient; praktisch-unpraktisch und umfangreich-eingeschränkt). Diese Faktoren zeigen z.T. recht große Unterschiede zwischen den einzelnen Dienstleistern. Ob sich die Arbeitsweisen der Schädlingsbekämpfer in diesen Faktoren auch objektiv messbar unterscheiden, oder ob hier die persönliche Wahrnehmung der Befragten, auch

vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Grundbedingungen in den Betrieben, zu diesen unterschiedlichen Einschätzungen geführt hat, kann an dieser Stelle nicht abgegrenzt werden. Sicher ist dagegen, dass aufgrund unterschiedlicher und objektiv schwer unterscheidbarer Arbeitsweisen die Auswahl eines geeigneten SBUs oft schwierig ist. In einer Befragung im Sommer 2014 gaben Landwirtinnen und Landwirte an, dass v.a. die Entfernung des Unternehmens zur eigenen Hofstelle ein entscheidendes Kriterium bei der Auswahl des Unternehmens war. Auch wurden der gute Ruf des SBU, die Sympathie sowie Empfehlung von Kollegen und die Vertrauenswürdigkeit als wichtige Gründe bei der Auswahl genannt (HECKER et al., 2018). SBU werden bei fehlenden objektiven Bewertungskriterien also aufgrund praktischer und finanzieller (Entfernung) und persönlicher (auf Empfehlung von Kollegen) Faktoren ausgewählt. Im Allgemeinen kann die Qualität der Dienstleistung vor Beginn der Maßnahmen von den Landwirtinnen und Landwirten nicht ermittelt werden und auch während der Zusammenarbeit erfolgt die Einschätzung der Qualität meist aufgrund des Bekämpfungserfolges, der u.U. unter objektiven Gesichtspunkten nur schwer einschätzbar ist. Hinzu kommt, dass SBU auf unterschiedliche Vorkenntnisse zu Arbeitsabläufen in landwirtschaftlichen Betrieben zurückgreifen können und dass die Zusammenarbeit zwischen Landwirt/Landwirtin und Schädlingsbekämpfer ein nicht zu vernachlässigender Einflussfaktor auf den Bekämpfungserfolg darstellt. Voraussetzung einer guten Zusammenarbeit ist eine entsprechend gute Bewertung und Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der SBU. Insgesamt zeigt sich, dass die Qualität der Dienstleistung einen Einfluss auf die Zufriedenheit der Landwirtinnen und Landwirte mit dem Erfolg der Bekämpfungsmaßnahmen hat. Unternehmen, deren Dienstleistungen als effizient, engagiert und praxisnah beschrieben wurden, haben bei den Landwirtinnen und Landwirten eine höhere Zufriedenheit mit dem Bekämpfungserfolg erreicht. Die Einordnung der Qualität von Dienstleistungen der SBU unter objektiven Gesichtspunkten ist Gegenstand weiterer Untersuchungen. Die würde Landwirtinnen und Landwirten helfen, die Dienstleistungsqualität von SBU besser bewerten zu können und die Auswahl eines SBU auf eine verlässlichere Basis zu stellen.

**Danksagung/Finanzierung:** Diese Arbeit wurde von der Tierseuchenkasse NRW finanziert.

## Quellen

HECKER, O.; SCHMIDT, L.; BOELHAUVE, M.; MERGENTHALER, M.: Kriterien von Landwirten für die Auswahl eines Schädlingsbekämpfers im Projekt der FH SWF. Notizen aus der Forschung Nr. 13/April 2018.

Der praktische Schädlingsbekämpfer: Spezialkunde Landwirtschaft. Eine Partnerschaft fürs Leben. DpS 10/17.

SCHULZE WALGERN, A.; HECKER, O.; BOELHAUVE, M.; MERGENTHALER, M.: Beschreibung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern und ihrer Zusammenarbeit mit Schädlingsbekämpfern in einem Projekt zur flächendeckenden Schadnagerbekämpfung; Notizen aus der Forschung, Nr. 28/September 2020, FH SWF.