



OSTBAYERISCHE  
TECHNISCHE HOCHSCHULE  
REGENSBURG

**Qualitätssicherung in der Praxis tiergestützter Interventionen  
am Beispiel der Messung der Besucherzufriedenheit auf der  
Kinder- und Jugendfarm Regensburg**

**BACHELORARBEIT**

AN DER

OSTBAYERISCHEN TECHNISCHEN HOCHSCHULE REGENSBURG  
FAKULTÄT ANGEWANDTE SOZIAL- UND GESUNDHEITSWISSENSCHAFTEN

**AUFGABENSTELLER:** Prof. Dr. phil., Dipl. Psych. Georg Jungnitsch

VORGELEGT VON

**Annalena Theresa Feselmayer**

*Semester:* Bachelor Soziale Arbeit 7 – Jugendarbeit/Jugendsozialarbeit

Regensburg, den 15.12.2017

## Abstract

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung bilden einen wesentlichen Bereich der heutigen Führung von Unternehmen und Einrichtungen. Nicht nur im wirtschaftlichen Bereich, sondern auch in Fachdisziplinen der Sozialen Arbeit kommt diesem Management eine immer größer werdende Rolle zu. Der Qualitätsbegriff wird hierbei häufig für die jeweilige Disziplin exakt angepasst und eigens umschrieben. Ein nicht unwesentlicher Bestandteil dieser Systeme ist hierbei die Kunden- bzw. Klientenorientierung, welche explizit durch die Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit und deren Messung, aufgezeigt werden kann. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich, unter Bezug auf die Praxis tiergestützter Interventionen, mit diesem Bereich und führt hierzu eine exemplarische empirische Studie zur Zufriedenheit durch. Hierzu wurde die Kinder- und Jugendfarm Regensburg beispielhaft als eine Einrichtung im Fachgebiet der tiergestützten Arbeit herangezogen. Innerhalb eines begrenzten Zeitrahmens wurde hier eine Befragung zur Zufriedenheit der Besucher im Offenen Betrieb am Samstag durchgeführt. Diese Befragung wird in der vorliegenden Arbeit beschrieben, ausgewertet, diskutiert und hinsichtlich der Fragestellungen überprüft. Unter der Zielsetzung eines möglichen Transfers theoretischer Inhalte des wirtschaftlich geprägten Qualitätsmanagements und der ebenso geprägten Qualitätssicherung, sollen hierbei somit vor allem die Aspekte des Nutzens für Einrichtungen in der Praxis der tiergestützten Interventionen herausgestellt und der Stellenwert der Klientenzufriedenheit in diesem Bereich herausgearbeitet werden.

## Inhaltsverzeichnis

Abstract	2
Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis	5
<b>I. Einleitung</b>	<b>6</b>
<b>II. Theoretischer Teil</b>	
1. <i>Der Qualitätsbegriff</i>	7
1.1 Begriffsbestimmung im Allgemeinen	7
1.2 Der Qualitätsbegriff in der Praxis tiergestützter Interventionen	8
1.3 Dimensionen des Qualitätsbegriffs	9
2. <i>Qualitätsmanagement und -sicherung</i>	10
3. <i>Kunden- bzw. Klientenorientierung</i>	12
4. <i>Zufriedenheit des Kunden bzw. Klienten</i>	14
4.1 Was ist Zufriedenheit?	15
4.2 Entstehung von Zufriedenheit	15
4.3 Messung von Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit	16
4.4 Nutzen einer Zufriedenheitsmessung	17
<b>III. Empirischer Teil</b>	
5. <i>Methodik</i>	19
5.1 Operationalisierung	19
5.2 Beschreibung der Zielpopulation	20
5.3 Aufbau und Planung der Befragung	21
5.4 Skalen- bzw. Messniveaus	22
5.5 Beschreibung und Begründung des Fragebogaufbaus	23
5.6 Fehlerquellen und Einflussfaktoren	29
5.7 Auswertmethodik	30
5.8 Gütekriterien	31
6. <i>Vorstellung der Kinder- und Jugendfarm Regensburg</i>	32
6.1 Kurzportrait der Kinder- und Jugendfarm Regensburg	32
6.2 Idee der Kinder- und Jugendfarm	33
6.3 Ziele	33
6.3.1 Natur- und Umwelterfahrungen ermöglichen	33
6.3.2 Das Tier als zentraler Lernpartner	34

6.3.3 Der Mensch als Lernpartner	35
6.4 Zielgruppe und Klientel	36
6.5 Methodisches Vorgehen	37
6.6 Arbeitsprinzipien	38
6.7 Rechtliche Grundlagen	38
6.8 Rahmenbedingungen	39
6.9 Pädagogische Angebote	40
6.10 Besucherzahlen 2016	41
6.11 Evaluation und Qualitätssicherung – bisherige Ansätze	41
7. <i>Ergebnisdarstellung der Fragebögen</i>	42
7.1 Darstellung der Ergebnisse des soziodemographischen Teils	43
7.2 Darstellung der Ergebnisse der einführenden Fragen	45
7.3 Darstellung der Ergebnisse der Hauptbefragung	48
7.4 Darstellung der Ergebnisse der Abschlussfrage	58
8. <i>Evaluation</i>	58
8.1 Evaluation der Durchführung	58
8.2 Evaluation des Fragebogens	61
<b>IV. Diskussion und Interpretation der Ergebnisse</b>	
9. <i>Ergebnisdiskussion der Befragung</i>	63
10. <i>Diskussion in Bezug auf die Fragestellungen der Arbeit</i>	72
Fazit	76
Literaturverzeichnis	77
Anhang	
- Anhang 1: Konzeption der Kinder- und Jugendfarm Regensburg	80
- Anhang 2: Fragebogen zur Besucherzufriedenheit	87
- Anhang 3: Gesamtheit der Messergebnisse der Befragung	92
- Anhang 4: Digitale Version der Arbeit	99
Ehrenwörtliche Erklärung	100

### Abbildungsverzeichnis

- **Abbildung 1:** persönliche Angaben der Befragten  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 43
- **Abbildung 2:** Wie lange sind Sie schon Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg? Quelle:  
entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 45
- **Abbildung 3:** Erstbesuch  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 46
- **Abbildung 4:** länger  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 46
- **Abbildung 5:** Wie oft besuchen Sie die Kinder- und Jugendfarm Regensburg?  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 47
- **Abbildung 6:** Zufriedenheit Angebot und Umfeld Vater  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 49
- **Abbildung 7:** Zufriedenheit Angebot und Umfeld Mutter  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 50
- **Abbildung 8:** Zufriedenheit Angebot und Umfeld Andere  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 51
- **Abbildung 9:** Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Farmmitarbeiter/innen?  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 53
- **Abbildung 10:** Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Farm besuchen?  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 54
- **Abbildung 11:** Wie wahrscheinlich ist es, Sie die Kinder- und Jugendfarm anderen weiterempfehlen  
werden?  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 55
- **Abbildung 12:** Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 57

### Tabellenverzeichnis

- **Tabelle 1:** „Besucherzahlen 2016  
Quelle: Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2017, S. 41
- **Tabelle 2** Anzahl der Kinder, die mit zu Besuch sind  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 44
- **Tabelle 3:** Alter der Kinder, die mit zu Besuch sind  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 44
- **Tabelle 4:** Wie sind Sie auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam geworden?  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 48
- **Tabelle 5:** Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?  
Quelle: entnommen aus den Ergebnissen der Befragung, S. 57

## I. Einleitung

„Gute Arbeit zu leisten ist für Personen, welche tiergestützt arbeiten, ein zentrales Element des Selbstverständnisses. Im alltäglichen Sprachgebrauch wird dabei ‚gute Arbeit‘ zumeist im Zusammenhang mit ‚hoher‘ oder ‚guter‘ Qualität verwendet. Wenn etwas nicht gelingt, spricht man von ‚schlechter Qualität‘. Doch was zeichnet gute Arbeit aus? Was bedeutet hohe Qualität?“ (Wohlfarth/Olbrich 2014, S. 5)

Mit dieser Aussage leiten die beiden Autoren Dr. Rainer Wohlfarth und Prof. (em.) Dr. Erhard Olbrich den Leitfaden „Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Praxis tiergestützter Interventionen“ ein. Der Leitfaden der International Society for Animal-Assisted Therapy (ISAAT) und der European Society for Animal Assisted Therapy (ESAAT) beschäftigt sich somit mit einem wichtigen Thema für die tiergestützte Arbeit und gibt einen Überblick über wesentliche Faktoren dieses Bereiches.

Auch die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit einem diesem Thema zuzuordnenden Aspekt und richtet ihr Hauptaugenmerk hierbei vor allem auf die Qualität von Arbeit. Neben Prozessen, wie diese erreicht werden kann, gibt es auch Instrumente die eine bereits vorhandenen Qualität messen, aufzeigen und somit sichern können. In diesem Sinne beschäftigt sich die hier vorliegende Bachelorarbeit mit dem Thema der Klientenzufriedenheit als Teil der Qualitätssicherung.

Unter den Fragestellungen „Welchen Stellenwert nimmt die Klientenzufriedenheit in der Praxis tiergestützter Interventionen ein?“ und „Welchen Nutzen kann hierbei die Kinder- und Jugendfarm Regensburg, als exemplarische Einrichtung, aus einer Orientierung an der Zufriedenheit ihrer Besucher in der Praxis tiergestützter Interventionen ziehen?“ verbindet diese Arbeit einen theoretischen und empirischen Teil. Hierfür wurde sich in der Praxis für die Durchführung einer quantitativen Befragung unter den Besuchern der Kinder- und Jugendfarm Regensburg zu deren Zufriedenheit entschieden.

In den nachfolgenden Kapiteln werden, unter der Zielsetzung des Transfers, zunächst theoretische Inhalte, wie der Qualitätsbegriff, das Qualitätsmanagement und die -sicherung aber auch die Klientenzufriedenheit näher beleuchtet. Anschließend wird im empirischen Teil dieser Arbeit zunächst die Methodik der Befragung aufgezeigt. Im Anschluss wird die Kinder- und Jugendfarm Regensburg als exemplarische Einrichtung vorgestellt. Daraufhin werden zunächst die Ergebnisse der Befragung dargestellt und später diskutiert und interpretiert. Zudem findet eine Evaluation der Durchführung und des Fragebogens statt. Mit einem abschließend zusammenführenden Fazit wird die Arbeit abgerundet.

## **II. Theoretischer Teil**

In diesem Kapitel wird auf die theoretische Fundierung dieser Arbeit eingegangen. Hierzu werden in einem ersten Schritt einführende Gedanken zum Qualitätsbegriff und zum Qualitätsmanagement bzw. der Qualitätssicherung aufgeführt. Hierbei wird einerseits auf die allgemeine sozialwirtschaftliche Seite dieser Begrifflichkeiten eingegangen und andererseits werden im Anschluss die Inhalte explizit für die Praxis der tiergestützten Interventionen spezifiziert. Nachfolgend wird sich mit der Kunden- bzw. Klientenorientierung und der Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit in beiden Disziplinen theoretisch auseinandergesetzt, um eine Basis für den anschließenden empirischen Teil dieser Arbeit zu schaffen. Hierzu sei abschließend noch anzumerken, dass sich in den nachfolgenden Ausführungen nicht explizit nur auf den Begriff Kunde oder Klient bezogen wird. Eine explizite Ausrichtung an nur einer der beiden Begrifflichkeiten ist hierbei zumeist auch nicht möglich, da sich durch den direkten Bezug zu betriebswirtschaftlichen Themen eine Abgrenzung im Bereich der Sozialwirtschaft häufig als schwierig herausstellt. In den allgemeinen Ausarbeitungen zu dieser Thematik wird sich daher auf beide Begrifflichkeiten festgelegt und nur in der Praxis der tiergestützten Interventionen findet eine explizite Differenzierung auf den Begriff Klient statt.

### **1. Der Qualitätsbegriff**

#### **1.1 Begriffsbestimmung im Allgemeinen**

„Qualität ist ‚die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.‘ Qualität bezeichnet damit die ‚realisierte Beschaffenheit einer Einheit bezüglich Qualitätsforderung.‘“ (Arnold 2009, S. 460)

Mit Hilfe dieser Definition der Deutschen Gesellschaft für Qualität versucht Arnold den Begriff der Qualität bestmöglich zu beschreiben. Die Begriffsbestimmung ist hierbei nicht ganz einfach, da sich der Qualitätsbegriff allgemein nicht direkt definieren lässt, sondern meist für jeden Bereich spezifisch und somit anders beschrieben wird. (vgl. ebd., S. 460) Die oben angeführte Definition kann somit als eine Spezifikation angesehen werden, da „nach allgemeiner Sprachauffassung [Qualität] die Beschaffenheit, Güte oder den Wert eines Objektes“ (ebd., S. 460) beschreibt. Dies lässt sich auch mit der Ableitung des Wortes vom lateinischen ‚qualis‘, welches so viel wie „wie beschaffen“ (ebd., S. 460) bedeutet, begründen. (vgl. ebd., S. 460)

Zusammenfassend kann daher festgehalten werden, dass sich der Begriff Qualität nicht genau und einheitlich definieren lässt, sondern aufgrund dieser Schwierigkeit häufig verschiedenartig beschrieben wird. Die oben angeführten Begriffsbestimmungen treffen sich jedoch zusammengeführt in einem Punkt wieder, in dem sie Qualität als ein Merkmal bzw. eine Gesamtheit von Merkmalen beschreiben, das eine bestimmte Beschaffenheit eines Objektes umfasst, durch welches ein bestimmtes Ziel, ein bestimmtes Ergebnis erreicht werden soll.

Um den Qualitätsbegriff noch weiter zu beschreiben und einzugrenzen, führt Arnold „zwei Ansätze zur Beschreibung des Begriffs“ (ebd., S. 460) an. Er teilt Qualität hierfür in den leistungsbezogenen und den kundenbezogenen Qualitätsbegriff auf. Ersterer versteht Qualität hierbei als „Summe von Leistungseigenschaften, die sich objektiv bestimmen und messen lassen.“ (ebd., S. 461) Beim kundenbezogenen Qualitätsbegriff steht, wie sich durch die Wahl des Begriffes bereits erschließen lässt, der Kunde im Zentrum. Hierbei bezieht sich die Qualität nicht, wie zuvor, auf Objektivität, sondern auf die subjektive Sicht der, durch die Kunden wahrgenommenen Beschaffenheit der Leistung. (vgl. ebd., S. 461) Arnold grenzt somit deutlich die gegenständliche bzw. neutrale Seite und die unsachliche bzw. individuelle Seite des Qualitätsbegriffes voneinander ab und macht hierdurch deutlich, dass Qualität allumfassend ist und eine Teilhabe der Empfänger der Leistungen gleichwertig zur eigentlichen Leistung an sich zu sehen ist. Sie spielen beide unter dem Oberbegriff der Qualität zusammen und sind daher beide von wesentlicher Bedeutung.

## **1.2 Der Qualitätsbegriff in der Praxis tiergestützter Interventionen**

Wie bereits zuvor beschrieben, wird in den verschiedensten Bereichen und Disziplinen der Begriff der Qualität jeweils anders beschrieben und in Bezug auf die Arbeit und dem ihr zu Grunde liegenden Ergebnis, definiert. So führt auch die International Society for Animal-Assisted Therapy (ISAAT) und die European Society for Animal Assisted Therapy (ESAAT) in ihrem von Dr. Rainer Wohlfarth und Prof. (em.) Dr. Erhard Olbrich verfassten Leitfaden zur „Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Praxis tiergestützter Interventionen“ eine eigene Beschreibung des Qualitätsbegriffs für diesen Bereich auf.

„Die Qualität tiergestützter Interventionen ist in einem allgemeinen Sinn gegeben, wenn erwünschte Wirkungen erreicht und unerwünschte Wirkungen vermieden werden.“ (Wohlfarth/Olbrich 2014, S. 7) Diese doch sehr allgemein gefasste Beschreibung wird in dem darauffolgenden Absatz durch spezifische Forderungen konkretisiert. Hierbei wird als erster Punkt vor allem die Effektivität der Leistungen angesprochen, welche durch eine eindeutige Zuweisung der Ergebnisse zu dem jeweiligen Prozess der Intervention möglich werden soll. (vgl. ebd., S. 7) Neben dem Sicherheitsaspekt der Klienten zur Unfallvermeidung und Vermeidung solcher, wie in der Beschreibung von Qualität genannten, unerwünschten Wirkungen, wird vor allem auch die tierrechtliche und -ethische Seite, sowie der Tierschutz aufgelistet. (vgl. ebd., S. 7) Zum anderen steht auch die kritische Bewertung und Untersuchung der durch die Leistungen beim Klienten erbrachten Veränderungen im Fokus, welche als wesentlich erachtet werden und daher dokumentiert werden müssen. (vgl. ebd., S. 7) Aber auch die Qualitätsentwicklung wird explizit angesprochen. (vgl. ebd., S. 7) Eine in diesem Kontext aufgeführte Aussage, ist vor allem im Hinblick auf diese Arbeit von wesentlicher Bedeutung. „Im Mittelpunkt tiergestützter Interventionen stehen die Klienten.“ (ebd., S. 7) Hiermit sprechen sich die Organisationen ISAAT und ESAAT explizit für eine Kundenorientierung im Fachbereich der tiergestützten Interventionen, in der Beschreibung des

hierfür speziellen Qualitätsbegriffes, aus. Dieser Fakt wird nachfolgend in Punkt 3 noch genauer thematisiert.

Zusammenfassend kann somit festgehalten werden, dass auch in der Praxis tiergestützter Interventionen die Qualität eine wichtige Rolle spielt und diese durch eine eigenständige für diesen Bereich getroffene Beschreibung definiert und durch konkret ausformulierte Forderungen indiziert wird.

### 1.3 Dimensionen des Qualitätsbegriffs

Im Nachfolgenden wird auf die verschiedenen Dimensionen des Qualitätsbegriffs und sowohl ihre allgemeine Bedeutung, als auch ihre Bedeutung explizit für die Fachdisziplin der tiergestützten Interventionen eingegangen.

Grundsätzlich werden in der heutigen Fachliteratur hierzu vor allem die Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität genannt.

**Strukturqualität** umfasst hierbei alle Rahmenbedingungen, Potentiale und Ressourcen, welche Einfluss auf die Erstellung der Leistungen nehmen. (vgl. Arnold 2009, S. 462) „Hierzu gehören die organisatorischen und administrativen Regelungen, die Einbindung der Organisation in die Infrastruktur der Region, die materielle, finanzielle, technische und räumliche Ausstattung, der Standort, die personellen Ressourcen sowie die Qualifikationen der Mitarbeiter.“ (ebd., S. 462)

**Prozessqualität** bezieht sich, wie begrifflich bereits erkennbar, auf den Prozess zwischen dem Leistungserbringer und Nachfrager bzw. Leistungsempfänger. (vgl. ebd., S. 462) Im Fokus steht hierbei der Einsatz der vorhandenen Ressourcen und der direkte Bezug auf die Wünsche und Vorstellungen des Empfängers der Leistung, sprich die des Kunden bzw. Klienten. (vgl. ebd., S. 462) Der letzte Begriff, die **Ergebnisqualität**, ist am Output des gesamten Leistungsprozesses interessiert. Dabei steht vor allem die Frage im Vordergrund, „inwieweit die mit dem Leistungsprozess verbundenen Ziele auch tatsächlich erreicht werden.“ (ebd., S. 462f.) Dies zeigt sich hierbei vor allem an der Veränderung, des an der Leistung beteiligten Kunden bzw. Klienten. Die Veränderung, zum Beispiel in Form einer erfolgreichen beruflichen Rehabilitation, steht hierbei als Indikator für die Ergebnisqualität. (vgl. ebd., S. 463)

Auch im Leistungskatalog von ISAAT und ESAAT sind bei der Beschreibung des Qualitätsbegriffes die zuvor eher allgemein beschriebenen Dimensionen wiederzufinden.

„Um den umfassenden Begriff ‚Qualität‘ zu differenzieren und damit näher bestimmbar zu machen, wird [...] zwischen Struktur-, Prozess-, Ergebnis- und Planungsqualität unterschieden.“ (Wohlfarth/Olbrich 2014, S. 7) In diesem Kontext wurden die Dimensionen von Qualität im Vergleich zu denen in anderer Literatur aufgeführten Bereichen, um die sogenannte Planungsqualität erweitert.

**Strukturqualität** umfasst auch hier, die bereits beschriebenen Bereiche der Rahmenbedingungen. (vgl. ebd., S. 7) Die **Prozessqualität** beinhaltet in der Praxis der tiergestützten Interventionen die Durchführung und Koordinierung dieser, sowie auch die Orientierung am Klienten innerhalb dieses Prozesses. (vgl. ebd., S. 7) Unter der **Ergebnisqualität** wird auch hier vor allem die Veränderung des Klienten durch die tiergestützten Interventionen verstanden. In diesem Kontext sind hiermit explizit vor allem Veränderungen des Gesundheitszustandes, der Lebensqualität und der Persönlichkeit zu finden. (vgl. ebd., S. 7) Ein wesentlicher Aspekt, der hierbei noch mit in die Ergebnisqualität hineinspielt, ist zudem die Zufriedenheit des Klienten. (vgl. ebd., S. 7) Die letzte Dimension, die **Planungsqualität**, befasst sich in dieser Fachdisziplin nun vor allem damit, „ob der Bedarf für tiergestützte Interventionen sachlich erhoben und die Bedürfnisse der Zielgruppe bzw. Zielperson erfasst sind“. (ebd., S. 7.) Zudem nimmt auch die Überprüfung von Vorerfahrungen und deren Einflussnahme auf den aktuellen Prozess, sowie die Aufbereitung der Interventionen und eine dabei betrachtete tiergestützte Ausrichtung, eine wesentliche Rolle ein. (vgl. ebd., S.7)

Im Vergleich zu den vorherigen Ausführungen wird nun deutlich, dass sich die Praxis tiergestützter Interventionen in einem noch viel größeren Umfang an dem eigentlichen Empfänger der Leistung, dem Klienten orientiert. Zudem steht in diesem Umfeld noch viel stärker der Prozess der Planung einer Intervention im Fokus und wird unter Einflussnahme zahlreicher Faktoren überprüft und aufbereitet.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Differenzierung des Qualitätsbegriffs in seine einzelnen Dimensionen, eine Betrachtung und auch Sicherung der einzelnen Aspekte viel deutlicher und besser möglich macht, als die zuvor aufgeführten allgemeineren Ausrichtungen. Daher findet auch im Bereich des Qualitätsmanagements und der -sicherung eine Orientierung an dieser Aufteilung statt.

## 2. Qualitätsmanagement und -sicherung

Im Nachfolgenden wird auf prägnante Inhalte der Bereiche des sogenannten Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung eingegangen. Hierbei dienen die Ausführungen vor allem der Schaffung eines allgemeinen Überblickes über dieses Feld und einer Klärung wichtiger Aspekte für die nachfolgenden Kapitel dieser Arbeit. Aus diesem Grund wird nicht explizit auf Prozesse des sogenannten Total Quality Managements oder spezielle Managementmodelle eingegangen.

„Unter Qualitätsmanagement versteht man die Gesamtheit der qualitätsbezogenen Zielsetzungen und Tätigkeiten.“ (Arnold 2009, S. 465)

Qualitätsmanagement beschäftigt sich somit mit allen Faktoren einer Organisation, welche in Verbindung mit Qualität oder qualitativem Handeln stehen.

Hierzu umfasst Qualitätsmanagement als Prozess verschiedene Stufen, nämlich die Qualitätsplanung, Qualitätslenkung/-regelung, Qualitätsprüfung/-kontrolle und Qualitätsmanagementdarlegung/-dokumentation, welche sich an den allgemeinen Funktionen des Managements „Planung, Durchführung und Kontrolle“ (ebd., S. 465) orientieren. (vgl. ebd., S. 465) Dieser sogenannte Qualitätsmanagementprozess stellt einen Regelkreis dar, in welchem sich die einzelnen Teile gegenseitig beeinflussen und aufeinander aufbauen. Somit ist dieser Prozesse auch immer wiederkehrend und verändert sich oder wird überdacht und neu entwickelt und schließt nicht nach einem Durchgang ab. (vgl. ebd., S. 465f.)

„Nach heutigem Verständnis ist das Qualitätsmanagementsystem also die Beschreibung, systematische Steuerung und Überprüfung derjenigen Prozesse, die für die Existenz der Organisation von zentraler Bedeutung sind, d.h. in einem direkten Zusammenhang mit dem Organisationszweck stehen.“ (ebd., S. 466)

Durch dieses Zitat wird deutlich, dass Qualitätsmanagement einen wichtigen Anteil in der Führung und Leitung einer Organisation und deren Zielerfüllung hat und somit auch von dem sozialen Sektor nicht mehr zu trennen ist und hier immer mehr an Bedeutung gewinnt. Dies zeigt sich bereits dahingehend, dass, wie im vorliegenden Fall der Praxis tiergestützter Interventionen, Leitfäden zur Qualitätssicherung und -entwicklung entworfen werden und das professionelle Handeln im Sinne der Dimensionen von Qualität daran ausgerichtet wird.

Neben dem Begriff des Qualitätsmanagements, nimmt auch der Begriff der Qualitätssicherung eine wichtige Rolle ein.

In früheren Ausführungen zum Thema Qualität, wurde oftmals der Begriff der Qualitätssicherung „als Oberbegriff für alle qualitätsbezogenen Tätigkeiten“ (ebd., S. 465) gebraucht. Nachdem heutzutage somit ein Wechsel der Begrifflichkeiten zwischen Qualitätsmanagement und -sicherung stattgefunden hat, stellt Qualitätssicherung nun einen Teilbereich des Managements dar. (vgl. ebd., S. 465)

Ihr kommt die Aufgabe zu, „die Qualitätsniveaus [zu] gewährleisten, die als Ziel durch das Management gesetzt worden sind“ (Knorr/Halfar 2000, S. 34) und dient somit „der Messung, Beurteilung und Sicherung von Qualität (Ergebnisqualität).“ (ebd., S. 66)

Es wird somit deutlich, dass durch das Qualitätsmanagement im Allgemeinen Qualitätsstandards etc. für die Einrichtung bzw. das Unternehmen festgesetzt werden und diese anschließend mit Hilfe der Qualitätssicherung überprüfbar und messbar gemacht werden. Beide Bereiche gehören somit unabdingbar zusammen und beziehen sich in ihrer Arbeit aufeinander.

In der nachfolgenden Arbeit soll sich nun vor allem auf einen Prozess im Bereich des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung konzentriert werden, welcher vor allem für die

praktische Arbeit mit Klienten als wesentlich erachtet wird. Es handelt sich hierbei um die Kunden- bzw. Klientenorientierung und damit verbunden die Zufriedenheit der Kunden bzw. Klienten.

### 3. Kunden- bzw. Klientenorientierung

Die Orientierung am Kunden bzw. Klienten lässt sich in mehreren Bereichen in der Literatur zu den Themen Sozialwirtschaft, Sozialmanagement oder Qualitätsmanagement wiederfinden.

So führt Arnold die Wichtigkeit des Kunden im Prozess des Qualitätsmanagements bereits im Bereich der Dimensionen an, indem er auf bestimmte Einflussfaktoren eingeht, welche auf die Qualität der Dienstleistung einwirken. (vgl. Arnold 2009, S. 463) In einer Abbildung stellt er hierzu neben den allgemeinen Dimensionen der Struktur, des Prozesses und des Ergebnisses und der „Bedeutung des Dienstleistungsprozesses“ (ebd., S. 463) auch die beiden Bereiche „Wahrnehmung der Kunden/Klienten“ (ebd., S. 463) und „Bewertung des Erfüllungsgrades der Qualitätsdimensionen durch die Kunden/Klienten“ (ebd. S. 463) als wesentliche einflussnehmende Faktoren auf die Qualität vor. (vgl. ebd., S. 463) Er stellt damit die Beteiligung und Partizipation des Kunden am Qualitätsprozess in einen besonderen Fokus und macht damit darauf aufmerksam, dass auch dieser Bereich in Bezug auf den, in Punkt 1.1 erwähnten, kundenbezogenen Qualitätsbegriff nicht zu vernachlässigen ist. (vgl. ebd., S. 463) Aber die Ausrichtung und Orientierung am Kunden bzw. Klienten findet sich nicht nur in den nach Arnold beschriebenen Einflussfaktoren, sondern wird bereits in den Dimensionen der Qualität selbst, in der Struktur- wie auch in der Ergebnisqualität, aufgeführt. (vgl. ebd., S. 462f.)

Nicht nur in den Dimensionen lässt sich der Begriff der Kunden- bzw Klientenorientierung finden. Er findet auch bereits in dem allgemeinen Zweck und den Zielen des Qualitätsmanagements eine Verankerung. (vgl. Vomberg 2012, S. 132) Neben Faktoren wie der Hilfe zur Unternehmensführung, den wichtigen Prozessen der Wertschöpfung, einem Lern- und Förderungsaspekt für die Organisation und einer fachlichen Entwicklung durch die Beteiligung der Mitarbeiter, geht Vomberg in diesem Abschnitt auch auf die Wichtigkeit des Kunden „im Zentrum aller Aktivitäten“ (ebd., S. 132) ein. (vgl. ebd., S. 132)

„Dabei wird die Ausrichtung der Managementtätigkeiten auf die Bedürfnisse der Kund/inn/en als wesentlicher Faktor betrachtet.“ (ebd., S. 132) In der Arbeit einer Organisation als Erbringer einer sozialen Dienstleistung ist es von wesentlicher Bedeutung, dass neben den Mitarbeitern, als eigentliche Erzeuger der Dienstleistung, auch die Kunden, als deren Empfänger mit in den Qualitätsmanagementprozess mit einbezogen werden müssen. (vgl. ebd., S. 132) Unter dem Sachverhalt, dass es sich bei dem Kunden bzw. Klienten um die Person handelt, welche aktiv an der Leistung teilnimmt und diese empfängt, ist diese Person in ihrer jeweiligen Individualität mit zu berücksichtigen. (vgl. ebd., S. 132) Das Qualitätsmanagement richtet seine Qualitätsleistungen somit

nicht nur auf die eigentlichen Prozesse aus, sondern auch auf die jeweiligen Empfänger dieser Leistungen, welche durch sie „einen möglichst großen Nutzen realisieren sollen.“ (ebd., S. 132)

Aber auch in der einschlägigen Literatur zur Praxis der tiergestützten Interventionen, findet sich die Kunden- bzw. Klientenorientierung sehr früh. In dem von Dr. Rainer Wohlfarth und Prof. (em.) Dr. Erhard Olbrich verfassten Leitfaden zur Qualitätssicherung findet sich dieser Themenbereich in den unter Punkt 1.3 aufgeführten Dimensionen von Qualität wieder. Durch den Satz „[i]m Mittelpunkt der tiergestützten Interventionen stehen die Klienten“ (Wohlfarth/Olbrich 2014, S. 7) spricht sich dieser Leitfaden gleich in zweifacher Weise für eine Orientierung am Klienten aus. Einmal findet sich dies im Bereich der Prozessqualität wieder, indem sich bereits bei der Entwicklung der tiergestützten Intervention am Klienten orientiert wird. (vgl. ebd., S. 7) Eine Ausrichtung am jeweiligen Empfänger der Intervention umfasst hierbei einerseits den Einbezug möglicher Vorerfahrungen des Klienten bzw. der Klientin mit Tieren, aber auch Bereiche wie Ängste, Phobien oder gesundheitliche Probleme, wie beispielsweise Allergien. (vgl. ebd., S. 19) Des Weiteren werden die Klienten bezüglich der Freiwilligkeit dieser Anwendung und die Wahl eines möglichen Tieres mit einbezogen. (vgl. ebd., S. 19) Aber auch an Faktoren wie dem Entwicklungsstand und den Ressourcen wird sich für den Prozess der Intervention orientiert. (vgl. ebd., S. 19) Ein eindeutiger Bezug zum jeweiligen Klienten wird vor allem aber auch dadurch ersichtlich, dass dieser oder ein Angehöriger oder gesetzlicher Vertreter in die Durchführung einwilligen muss. (vgl. ebd., S. 19)

Diese Orientierung am Klienten ist auch in dem offiziellen Whitepaper der International Association of Human-Animal Interaction Organizations (IAHAIO) zu finden. Bei den nachfolgenden Informationen, welche aus dem Whitepaper der IAHAIO entnommen wurden, handelt es sich um die eigene deutsche Übersetzung der Verfasserin aus dem Englischen. Der Leitfaden bezieht sich einerseits auf die Definitionen von animal assisted interventions und gibt andererseits Richtlinien für das Wohlergehen, der daran beteiligten Tiere bekannt. (vgl. International Association of Human-Animal Interaction Organizations – IAHAIO 2014, S. 1.) Neben vor allem tierbezogenen Ausrichtungen dieses Leitfadens, werden aber auch Rahmenbedingungen für das Wohlbefinden, der an der Intervention beteiligten Menschen aufgeführt. (vgl. ebd., S. 6) Wie auch bereits von Wohlfarth oder Olbrich aufgeführt wurde, wird auch hier auf die Ausrichtung auf Krankheiten, Allergien, etc. eingegangen, zudem findet sich hier aber auch zusätzlich die Orientierung an religiösen oder kulturellen Aspekten in der gemeinsamen Arbeit. (vgl. ebd., S. 6) „[But] [a]nimal handlers [also] need to understand the needs of the recipients involved.“ (ebd., S. 6) Der Leitfaden weist hiermit zusätzlich darauf hin, dass die durchführende Person, nicht nur über Fähigkeiten in der Handhabung mit dem Tier verfügen muss, sondern auch im Umgang mit Menschen geschult sein sollte, um die Bedürfnisse der Beteiligten zu verstehen und zu erkennen. (vgl. ebd., S. 6)

Somit wird deutlich, dass sich eine Orientierung am Klienten in der Praxis der tiergestützten Interventionen nicht nur in deutschsprachiger Literatur findet. Der Stellenwert des Klienten und eine

Orientierung an seinen Bedürfnissen, Ressourcen, etc. wird hierbei deutlich herausgestellt und auch gefordert.

Neben der allgemeinen Klientenorientierung im Bereich der Prozessqualität wird im Leitfaden der ESAAT und ISSAT aber auch auf einen Einfluss des Klienten auf die Ergebnisqualität eingegangen. Neben Aspekten wie der Zielerreichung oder auch der Änderung bestimmter Faktoren wird hier explizit auf die Zufriedenheit des Klienten / der Klientin eingegangen. (vgl. Wohlfarth/Olbrich 2014, S. 7) Mit der Frage „Ist auf Seiten des Klienten/der Klientin, aber auch auf Seiten der Fachkraft für tiergestützte Interventionen die Maßnahme zufriedenstellend verlaufen?“ (ebd., S. 25) stellt der Leitfaden in der Evaluation des Ergebnisses somit auch die Zufriedenheit über die erbrachte Leistung in den Fokus des Ergebnisses. (vgl. ebd., S. 25)

Zusammenfassend kann nun festgehalten werden, dass die Kunden- bzw. Klientenorientierung in vielen Bereichen des Qualitätsmanagements und der -sicherung bereits vertreten ist und als wichtiger Faktor für die Qualität gesehen wird. Eine vielfältige Ausrichtung auf den Kunden bzw. Klienten ist somit bereits in den theoretischen Faktoren deutlich vertreten und soll bei der Umsetzung in die Praxis mit einbezogen werden. Der Leitfaden der Organisationen ESAAT und ISAAT, führt hierbei für die Praxis der tiergestützten Interventionen und im Besonderen für die Evaluation der Ergebnisse auch die Zufriedenheit des Kunden bzw. Klienten mit an. Bezugnehmend vor allem auf diese Tatsache, beschäftigt sich nicht nur das nachfolgende Kapitel, sondern auch die nachfolgende Arbeit mit diesem Bereich der Qualitätssicherung und versucht anhand einer exemplarischen Durchführung einer Befragung zur Zufriedenheit in einer Einrichtung der tiergestützten Arbeit den Standpunkt und Wert der Zufriedenheit für diese Einrichtung herauszustellen. Um einen Ausgangspunkt und eine Basis für die folgenden Ausführungen zu haben, wird sich in Punkt 4 zunächst vor allem theoretisch mit der Messung von Zufriedenheit in Organisationen auseinandergesetzt. Die anschließenden Kapitel befassen sich dann mit der praktischen Umsetzung.

#### 4. Zufriedenheit des Kunden bzw. Klienten

„Kundenzufriedenheit wird erreicht durch strikte Kundenorientierung. **Kundenorientierung** bedeutet u. a., auf Kunden individuell einzugehen und durch Erfahrungen mit Kunden zu lernen um dadurch Kundenzufriedenheit nachhaltig und vorausschauend gewährleisten zu können.“ (Scharnbacher/Kiefer 2003, S. 1) Dieses Zitat stellt den Zusammenhang zwischen den Bereichen Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sehr deutlich heraus. Der Begriff der Kunden- bzw. Klientenorientierung wurde in Punkt 3 bereits konkretisiert und soll nun im Bezug auf die Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit genauer betrachtet werden. Hierzu wird in einem ersten Schritt der Begriff Zufriedenheit genauer beschrieben, um im Anschluss die Messbarkeit der Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit näher zu beleuchten. Diese Angaben sind hierbei rein theoretisch gehalten und

orientieren sich an einer Ausführung für den vor allem wirtschaftlich geprägten Sektor. Eine Übertragung der Gegebenheiten in die Sozialwirtschaft und damit auch auf die Praxis der tiergestützten Interventionen findet im Anschluss statt.

#### **4.1 Was ist Zufriedenheit?**

„Der Begriff der Zufriedenheit ist positiv belegt und beschreibt ein angenehmes Gefühl. ‘Zufrieden sein‘ meint Bedeutungsinhalte wie Sich-wohl-fühlen, befriedigt, klaglos, satt, freudig oder glücklich sein, Genugtuung empfinden etc.“ (Scharnbacher/Kiefer 2003, S. 5) Dieses Zitat stellt deutlich heraus, dass es sich bei Zufriedenheit um ein emotionales Phänomen handelt, dass als Reaktion auf eine bestimmte Gegebenheit erfolgt. (vgl. ebd., S. 5) In Bezug auf wirtschaftliche Aspekte, handelt es sich bei der sogenannten Kundenzufriedenheit, also um eine positive emotionale Reaktion, auf die von der Organisation erbrachte Leistung. (vgl. ebd., S. 5)

Dieser Aspekt lässt sich auch in der Praxis der tiergestützten Interventionen wiederfinden und somit in diesen Bereich transferieren. Die in der Ergebnisevaluation des Leitfadens zu findende Fragestellung zur Zufriedenheit des Klienten, „Ist auf Seiten des Klienten/der Klientin [...] die Maßnahme zufriedenstellend verlaufen?“ (Wohlfarth/Olbrich 2014, S. 25), lässt den direkten Bezug der Zufriedenheit auf die Maßnahme bzw. Intervention an sich deutlich werden. Es steht somit die emotionale Reaktion auf das Ergebnis der Intervention durch den jeweiligen Empfänger der Leistung im Vordergrund.

Zufriedenheit ist somit zusammenfassend ein positives psychisch-emotionales Phänomen, dass allgemein bei Kunden oder Klienten jeglicher Fachdisziplinen hervorgerufen wird, wenn eine für sie geleistete Dienstleistung ihren Erwartungen entsprechend abgelaufen ist.

#### **4.2 Entstehung von Zufriedenheit**

Wie durch den abschließenden Satz des Punktes 4.1 deutlich wurde, entsteht die Zufriedenheit durch eine bestimmte vorweggehende Haltung des Kunden oder Klienten gegenüber der Leistung.

Zufriedenheit und deren Entstehung wird durch verschiedenste Fachdisziplinen beschrieben. Die Autoren Scharnbacher und Kiefer haben in ihren Ausführungen den „in der Literatur weitgehend [...] sozial-psychologische[n] Ansatz zur Definition der Kundenzufriedenheit und hier insbesondere das sog. Disconfirmation[s]-Modell“ (Scharnbacher/Kiefer 2003, S. 6) herangezogen. Dieses „erklärt die Entstehung von Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit durch den Vergleich von individuellen Erwartungen bei der Produktleistung als Anspruchsniveau mit den durch die Produktnutzung erlebten Erfahrungen.“ (ebd., S. 6) Das Modell verbindet bei der Entstehung von Zufriedenheit oder Unzufriedenheit somit Faktoren, welche bereits vor der Durchführung der

Leistung vorhanden sind, und solche, welche durch den Abschluss der Leistung erst hervorgerufen werden.

Der Kunde oder Klient geht somit bereits mit gewissen Wünschen, Hoffnungen, Vorstellungen, Erwartungen, etc. in die Leistung hinein und eine Bestätigung oder Nicht-Bestätigung dieser löst somit die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit aus.

Hierbei kann zudem unter der sogenannten negativen und positiven Nicht-Bestätigung unterschieden werden. (vgl. ebd., S. 7) Die negative Nicht-Bestätigung zeichnet sich dadurch aus, dass die im vornherein vorhandenen Erwartungen, etc. nicht erfüllt wurden und der Kunde bzw. Klient somit Unzufriedenheit erfährt. (vgl. ebd., S. 7) Bei einer positiven Nicht-Bestätigung werden zwar ebenfalls die vor der Inanspruchnahme bestehenden Faktoren nicht erfüllt, jedoch „übertreffen [hierbei] die Erfahrungen die Erwartungen.“ (ebd., S. 7)

Insgesamt kann somit also festgehalten werden, dass Zufriedenheit entsteht durch „[d]ie Bestätigung bzw. die Nicht-Bestätigung von Erwartungen [...] [und] dem Vergleich zwischen den Erwartungen an ein Produkt und den Erfahrungen mit einem Produkt.“ (ebd., S. 7)

Erst nach dem Ablauf dieses Vergleiches kann der Kunde oder Klient darüber bestimmen, ob er mit Zufriedenheit oder Unzufriedenheit auf die Leistung reagiert.

Kundenzufriedenheit kann in diesem Zusammenhang somit als „gefühlsmäßige (affektive) Reaktion auf einen kognitiven Vergleich von Erwartungen und Erfahrungen und eine damit verbundene Bestätigung bzw. Nicht-Bestätigung von Erwartungen“ (ebd., S. 7) verstanden werden.

Bezugnehmend auf diesen Fakt, ist es nun möglich Methoden zu entwickeln, mit welchen die Zufriedenheit der jeweiligen Kunden- bzw. Klienten gemessen werden kann.

### **4.3 Messung von Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit**

Wie bereits festgestellt wurde, handelt es sich bei der Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit um einen Bestandteil des Qualitätsmanagements und hier präziser um einen Teil der Qualitätssicherung. Dies nutzen heutzutage „viele Unternehmen zur Sicherung der Erstellung [...] [ihrer] Leistungen, [um sie] [...] den Wünschen bzw. Erwartungen der Kunden“ (ebd., S. 13) anzupassen. Somit wird deutlich, dass die Zufriedenheit eng mit der Qualität und dem damit verbundenen Qualitätsmanagement bzw. der -sicherung zusammenhängt und sich diesbezüglich vor allem auf die Zufriedenheit des Empfängers über eine Leistung der jeweiligen Institution oder Einrichtung bezieht.

Zur Messung von Kunden- bzw. auch Klientenzufriedenheit können nun verschiedenste Verfahren herangezogen werden. Hierbei kann grob zwischen objektiven und subjektiven Verfahren unterschieden werden. (vgl., ebd., S. 19) *Objektive Messungen* orientieren sich dabei vor allem an

Fakten, welche „keiner subjektiv verzerrten Wahrnehmung von Personen unterliegen.“ (ebd., S. 19) Hierzu kann beispielsweise der Vergleich von statistischen Werten, welche Auskunft über eine mögliche Zufriedenheit der Kunden oder Klienten geben, herangezogen werden. (vgl. ebd., S. 19) In *subjektiven Verfahren* liegt der Schwerpunkt der Messung vor allem auf Faktoren, welche durch individuelle Sachverhalte und Handlungs- oder Verhaltensweisen hervorgerufen werden. (vgl. ebd., S. 20) Hierbei kann nochmals eine Unterscheidung zwischen impliziten und expliziten Messungen getroffen werden. Bei der impliziten Messung von Kunden- oder auch Klientenzufriedenheit wird die individuelle Meinung eines Kunden oder Klienten, seine Zufriedenheit oder Unzufriedenheit, über einen Dritten eingeholt, indem beispielsweise Beschwerden systematisch erfasst oder Angehörige eines Unternehmens oder einer Einrichtung mit Kunden- oder Klientenkontakt befragt werden. (vgl. ebd., S. 20) Diese Art der Zufriedenheitsmessung weist jedoch häufig Probleme auf und lässt zum Teil keine genauen Rückschlüsse zu.

Die explizite Messung der Zufriedenheit hingegen „ermittel[t] den Grad empfundener Zufriedenheit nicht nur unter Rückschlu[ss] auf andere Indikatoren.“ (ebd., S. 21) Hierbei kann die Zufriedenheit indirekt, durch eine Messung sowohl der Erwartungen als anschließend der Erfahrungen (vgl. ebd., S. 23), aber auch direkt, z. B. durch die Wertung einer Leistung auf einer Zufriedenheitsskala (vgl. ebd., S. 25) gemessen werden.

#### **4.4 Nutzen einer Zufriedenheitsmessung**

Die hierbei aufgeführten Faktoren werden zunächst aus rein wirtschaftlicher Sicht für Unternehmen dargestellt. In Bezug auf die Fragestellung dieser Arbeit, welchen Nutzen die Kinder- und Jugendfarm als exemplarische Einrichtung der Praxis tiergestützter Interventionen aus einer Zufriedenheitsbefragung ziehen kann, wird dieser Punkt 4.4 somit in Punkt 9 innerhalb der Diskussion und Interpretation für den sozialen und tiergestützten Bereich interpretiert und transferiert.

„Die besondere Bedeutung der Kundenzufriedenheit ist insbesondere aus dreierlei Sicht gegeben: Kundenzufriedenheit löst Wiederkäufe aus, zufriedene Kunden wandern nicht zur Konkurrenz ab und Kundenzufriedenheit kann als Maßstab zur Bewertung der eigenen Marketing-Maßnahmen herangezogen werden.“ (ebd., S. 15)

Es ergibt sich aus diesem Zitat von Scharnbacher und Kiefer, dass Unternehmen aus einer Befragung bzw. Feststellung der Zufriedenheit ihrer Kunden, zahlreiche wesentliche Faktoren ziehen können. Hierbei stehen einerseits vor allem der Wettbewerbsgedanke und andererseits auch der Nutzen für Unternehmensinterne Abläufe im Fokus. (vgl. ebd., S. 15ff.) Wie sich diese Faktoren innerhalb einer sozialen Einrichtung im tiergestützten Bereich wiederfinden lassen, wird genauer in Punkt 9 diskutiert.

### Zusammenfassung und Ausblick

Abschließend kann nun zusammenfassend festgehalten werden, dass der Qualitätsbegriff ein schwer zu verallgemeinernder und zu greifender Begriff ist. Dies führt dazu, dass er oft von speziellen Fachdisziplinen, wie hier der Praxis tiergestützter Interventionen eigens umschrieben und umrissen wird, um ihn an die eigenen Leistungen anzupassen. Des Weiteren konnte festgestellt werden, dass Qualitätsmanagement und -sicherung heutzutage zwei wesentliche Bereiche der Führung von Unternehmen oder Organisationen darstellen und daher auch bereits in konkreten Praktiken wie den tiergestützten Interventionen Einzug gehalten haben und dort eine immer größer werdende Bedeutung erhalten. Ein nicht unwesentlicher Bestandteil dieser Systeme ist hierbei die Kunden- bzw. Klientenorientierung, welche vor allem explizit durch die Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit und deren Messung, einen wichtigen Einflussfaktor auf das Handeln von Organisationen nimmt. Die nachfolgende Arbeit, beschäftigt sich im Hinblick auf diese Ausgangslage mit einer praktischen empirischen Untersuchung dieses Themenbereiches, in dem auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg in diesem Sinne eine Umfrage unter den Besuchern zu deren Zufriedenheit durchgeführt wurde. Im abschließenden Kapitel dieser Arbeit unter Punkt 9 findet dann eine Zusammenführung dieser hier aufgeführten theoretischen Fakten und der praktischen Umsetzung im Bereich der tiergestützten Interventionen statt.

### **III. Empirischer Teil**

Dieser Teil der Arbeit, befasst sich nun mit der Durchführung der Befragung zur Besucherzufriedenheit innerhalb des theoretischen Kontextes der Qualitätssicherung in der Praxis tiergestützter Interventionen auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg. In den nachfolgenden Kapiteln werden hierzu zunächst die Methodik und ihre Bestandteile aufgeführt. Anschließend wird die Kinder- und Jugendfarm mit ihren Zielsetzungen, Angeboten, Rahmenbedingungen und bisherigen Leistungen zur Qualitätssicherung aufgeführt. Im Anschluss daran, werden die Ergebnisse der Befragung ausgewertet und die Durchführung, sowie der Fragebogen evaluiert, bevor abschließend in Teil IV dieser Arbeit alle Ergebnisse aus Theorie und Praxis zusammengeführt und diskutiert und interpretiert werden.

#### **5. Methodik**

Um die Zufriedenheit der Besucher zu messen wurde sich für die Durchführung einer Befragung entschieden. Hierbei handelt es sich um die Form der schriftlichen Befragung als Methode der quantitativen Forschung.

„Als Messinstrumente werden in der quantitativen Sozialforschung standardisierte Fragebögen bezeichnet [...], mittels derer Informationen bei Befragungspersonen erhoben werden. Erfragt werden neben demographischen Angaben [...] vor allem Einstellungen zu einer Vielfalt gesellschaftlich interessierender Themen.“ (Krebs/Menold 2014, S. 426)

Dieses Zitat bringt zum Ausdruck, warum sich unter der angegebenen Fragestellung der vorliegenden Arbeit für einen Fragebogen als Messinstrument entschieden wurde.

Im Nachfolgenden werden diesbezüglich die Zielpopulation, der Aufbau und die Planung der Befragung sowie der Aufbau des Fragebogens, als auch die Auswertmethodik vorgestellt. Zudem wird in einem kurzen theoretischen Absatz auf das Skalen- bzw. Messniveau näher eingegangen.

#### **5.1 Operationalisierung**

Wie unter Punkt 4.3 bereits aufgeführt wurde, können verschiedenste Messungen für die Kundenzufriedenheit herangezogen werden. Im Zuge dieser Arbeit wurde sich hierfür ein subjektives Messverfahren mit expliziter Messung der Zufriedenheit ausgewählt. (vgl. Scharnbacher/Kiefer 2003, S. 19ff.)

Diesbezüglich wurde sich für die Messung der Zufriedenheit über Bewertungsskalen entschieden. Die Zufriedenheit wird hierbei in Bezug auf verschiedenste Faktoren messbar gemacht, indem die Besucher der Kinder- und Jugendfarm eine Wertung für bestimmte Bereiche des Besuches abgeben. In einigen Fragen, wird die Zufriedenheit jedoch auch mit Hilfe eines Wahrscheinlichkeitsindikators aufgezeigt und messbar gemacht. Bezugnehmend auf die Entstehung von Zufriedenheit unter Punkt 4.2 werden Besucher somit gebeten, verschiedene Erfahrungen, welche sie im Laufe ihres Besuches gemacht haben, mit Hilfe dieses Bogens zu bewerten und somit ihre Zufriedenheit über diese auszudrücken und bekannt zu geben.

Eine ausführlichere Darlegung dieser Aspekte zu den jeweiligen Fragen findet sich in diesem Kapitel unter Punkt 5.4.

## 5.2 Beschreibung der Zielpopulation

Für die Festlegung einer Zielpopulation ist die Bestimmung der Grundgesamtheit von wesentlicher Bedeutung. (vgl. Stein 2014, S. 146) „Aus dieser Grundgesamtheit (Population) werden Elemente ausgewählt, die dann die Untersuchungseinheiten bilden.“ (ebd., S. 146) Die somit daraus entstehende Teilerhebung bzw. Stichprobe dient dem treffen von Aussagen über die Grundgesamtheit. (vgl. ebd., S. 146) Es kann somit zusammenfassend festgehalten werden, dass mit Hilfe der Erhebung von Daten innerhalb der Stichprobe unter Festlegung bestimmter Regelungen Aussagen getroffen werden können, die sich auf die Grundgesamtheit projizieren lassen. Hierbei ist es von wesentlicher Bedeutung die Grundgesamtheit vorher genau zu bestimmen und zu definieren. (vgl. ebd., S. 146)

Für die hier vorliegende Befragung zur Besucherzufriedenheit auf der Kinder- und Jugendfarm sollte daher festgehalten werden, dass unter der *Grundgesamtheit*, alle Personen verstanden werden, welche samstags den offenen Betrieb besuchen. Anzumerken ist hierbei, dass sich die Population im Sinne der durchzuführenden Befragung auf die Erwachsenen, welche in Begleitung von Kindern die Kinder- und Jugendfarm besuchen, begrenzt. Die Kinder selbst werden in diesem Fall nicht zur Grundgesamtheit der Befragten gezählt. Es kann somit festgehalten werden, dass sich die Befragung zur Besucherzufriedenheit auf die Gesamtheit aller erwachsenen Besucher im samstäglichem Betrieb stützt. Ein wichtiger zu beachtender Aspekt hierbei ist, dass durch die Besucher, welche die Farm besuchen in gewisser Weise bereits eine Selektion der Gesamtheit aller Besucher vorgenommen wird. Durch das bereits bestehende Interesse der Besucher an der Kinder- und Jugendfarm und ihren damit in Verbindung zu bringenden Besuch in der Einrichtung, selektiert die Grundgesamtheit somit in gewisser Weise von Besuchern mit Interesse und Besuchern ohne Interesse, was vor allem für die Diskussion der Ergebnisse einen wichtigen Faktor darstellt. Des Weiteren sollte nun noch angemerkt werden, dass aufgrund des unterschiedlichen Besucheraufkommens und der starken Individualität und Fluktuation der Besucher keine genau begrenzte Population festgelegt werden kann. Es ist somit der Fall, dass immer unterschiedliche Besucher die Kinder- und Jugendfarm besuchen. Da somit eine Befragung der Grundgesamtheit nicht möglich ist wurde sich, um eine möglichst aussagekräftige Teilerhebung zu erhalten, dazu entschieden an drei Samstagen die Befragung unter allen erwachsenen Besuchern durchzuführen. Hierbei soll die Zahl der Befragten Besucher als Teilerhebung fungieren, durch welche Schlüsse auf die Gesamtheit der Besucher und deren Zufriedenheit gezogen werden sollen.

### 5.3 Aufbau und Planung der Befragung

Mithilfe eines Fragebogens als Messinstrument sollen an insgesamt drei Samstagen im Offenen Betrieb Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg zu ihrer Zufriedenheit befragt werden. Die Wahl des Samstages als Erhebungstag liegt darin begründet, dass die Kinder- und Jugendfarm im samstäglichen Offenen Betrieb über das ganze Jahr hinweg, ein hohes Besucheraufkommen verzeichnen kann. Da dieser Termin zu einem sehr großen Teil von Familien für einen Besuch genutzt wird, ist es somit möglich, eine möglichst große Stichprobe anzusprechen. Ziel ist es somit innerhalb von diesen drei Terminen, möglichst viele der Besucher und Besucherinnen direkt anzusprechen und sie darum zu bitten an der Befragung teilzunehmen.

Um dies zu ermöglichen wird die Befragung so geplant, dass ein möglichst niedrigschwelliger Zugang möglich sein wird. Es wird hierzu am Eingang der Kinder- und Jugendfarm ein Platz eingerichtet, an welchem die Besucher direkt auf die Befragung angesprochen und auf sie aufmerksam gemacht werden können. Hierzu wird den Besuchern in einem kurzen Gespräch die Thematik vorgestellt und auch gesagt, dass es sich hierbei um eine Befragung im Zuge einer Bachelorarbeit handle. Neben der persönlichen Ansprache jedes Teilnehmers auf eine mögliche Teilnahme, werden die Besucher mithilfe von zwei kleinen Informationsplakaten mit der Aufschrift „Heute: Umfrage zur Besucherzufriedenheit – Ich würde mich über Ihre Teilnahme freuen!“ bereits bei betreten der Farm auf die Aktion hingewiesen. Hierzu werden die Plakate möglichst auf Sichthöhe und gut einsehbar angebracht. Nachdem die Besucher direkt auf die Befragung angesprochen und darum gebeten werden daran teilzunehmen, wird ihnen der Fragebogen zum Ausfüllen ausgehändigt und mitgegeben. Es ist festzuhalten, dass aber auch die Möglichkeit besteht den Bogen erst später zum Ausfüllen abzuholen. Die Mitgabe geschieht unter dem Aspekt, dass somit einerseits eine Erinnerung an die Befragung gegenwärtig ist und vor allem andererseits die Besucher, welche die Kinder- und Jugendfarm zum ersten Mal besuchen, nicht unter Druck geraten, sondern den Bogen erst im Laufe oder am Ende ihres Besuchs ausfüllen können. Sie haben somit die Möglichkeit sich zunächst ungezwungen ihr eigenes Bild über das Angebot und die Abläufe der Kinder- und Jugendfarm zu machen und geben im Anschluss daran ihre Zufriedenheit bekannt. Wäre dies nicht möglich, würde es zu einer Verfälschung der Messergebnisse kommen. Die Besucher werden bei der Vergabe der Bögen auch nochmals direkt darauf angesprochen, dass der Fragebogen selbstverständlich erst am Ende des Besuchs wieder abgegeben werden kann.

Um den Besuchern einen Platz zu bieten, an welchem in Ruhe die Beantwortung der Fragen stattfinden kann, wird etwas seitlich vom Eingang, auf einer der Wiesen der Kinder- und Jugendfarm, ein Tisch mit zwei Bänken zur Verfügung gestellt, an welchem die Besucher ungestört an der Befragung teilnehmen können. Der Platz zum Ausfüllen kann von den Besuchern jedoch selbstverständlich auch frei gewählt werden. An diesem Tisch stehen den Besucher zudem auch

Stifte zur Verfügung und zudem wird sich die durchführende Person für mögliche Rückfragen und auch zur Abgabe der Bögen hier aufhalten.

Mit Abgabe des Fragebogens, erhalten die Besucher abschließend eine kleine Aufmerksamkeit als Dank.

#### 5.4 Skalen- bzw. Messniveaus

Im Nachfolgenden Punkt 5.5 wird die Konstruktion des Fragebogens mit all seinen Bestandteilen und Inhalten näher beleuchtet und begründet. Vorab soll daher hier theoretisch auf die im nachfolgenden verwendeten fachlichen Begrifflichkeiten bezüglich des Messniveaus bzw. Skalenniveaus eingegangen werden.

„Die Fragen, die man in ein Erhebungsinstrument aufnimmt, hängen natürlich vom Untersuchungsgegenstand, dem Befragungsmodus und der Zielpopulation ab, an die sich die Befragung wendet. Fragebögen sind deshalb vor allem an die spezifischen Untersuchungszwecke anzupassen und das gilt natürlich auch für die Antwortskalen.“  
(Franzen 2014, S. 701)

Bezugnehmend auf das Zitat wird deutlich, dass neben der Konstruktion der Fragen und der Abstimmung dieser auf die Zielpopulation, auch die Entwicklung der spezifischen Antwortskalen eine wichtige Rolle spielt. Hierbei liegt der Fokus vor allem auf der Wahl des Mess- bzw. Skalenniveaus. Grundlegend können drei Arten von Messniveaus unterschieden werden: nominales, ordinales und metrisches Niveau. (vgl. Blasius/Baur 2014, S. 1000)

„Bei *nominalen* [...] *Variablen* handelt es sich um eine reine qualitative Zuordnung von Merkmalsausprägungen zu einer Variablen“. (ebd., S. 1000) Die hierbei verwendeten Begrifflichkeiten können in keine Rangfolge gebracht werden, was bedeutet, dass ihnen keine Wertigkeiten zugeordnet werden können, die sie nach höher oder niedriger wertig kategorisieren. (vgl. ebd., S. 1000) Es steht somit nur der qualitative Nutzen und die explizite Zuordnung des Probanden zu einer bestimmten Gruppe im Fokus. Daher ist mit dieser Form des Messniveaus rechnerisch auch nur eine Zählung der Häufigkeiten möglich. (vgl. ebd., S. 1000)

*Ordinale Skalenniveaus* hingegen können auf Grundlage einer bestimmten Merkmalsausprägung bzw. Wertigkeit in eine bestimmte Reihenfolge gebracht werden. Hierbei steht jedoch vor allem der sachbezogene Wert, der häufig numerisch ausgedrückten Aussagen, im Zentrum der Betrachtung. (vgl. ebd., S. 1000) Im direkten Vergleich zu einem *metrischen Messniveau*, welches „zusätzlich gleiche Abstände zwischen nachfolgenden Ausprägungen“ (ebd., S. 1000) aufweist, sind die Intervalle des ordinalen Niveaus unterschiedlich stark ausgeprägt.

In der nachfolgenden Beschreibung und Begründung des Fragebogaufbaus wird auf Grundlage der hier aufgeführten Beschreibungen explizit für jede Frage auf das Mess- bzw. Skalenniveau eingegangen, dieses erläutert und deren Nutzung begründet.

## 5.5 Beschreibung und Begründung des Fragebogaufbaus

Der als Messinstrument dienende Fragebogen kann in fünf unterschiedliche Sparten unterteilt werden.

Auf einem obenliegenden **Informationsblatt** werden die Besucher zunächst in die Befragung und ihre Thematik sowie den Befragungsgegenstand und die Aufteilung des Fragebogens eingeführt. Hierzu wird zunächst auf die durchführende Person selbst und ihren Status als Studentin der Sozialen Arbeit im Abschlusssemester und als Honorarkraft der Kinder- und Jugendfarm Regensburg hingewiesen. Im Anschluss wird kurz und verständlich die Thematik der Bachelorarbeit und die damit verbundene Befragung aufgeführt. Anschließend findet eine Erläuterung des Fragebogaufbaus und -inhaltes statt. Es wird darauf hingewiesen, dass der Bogen aus neun Fragen mit ihren jeweiligen Antwortmöglichkeiten zum Ankreuzen besteht. Zudem wird der Hinweis gegeben, die Fragen der Reihe nach zu beantworten. Dies wurde unter dem Aspekt hinzugefügt, da die Fragen aufeinander aufbauend gestaltet wurden, was somit ein aufeinanderfolgendes Ausfüllen nötig macht. Auch wird hierbei darauf aufmerksam gemacht, die in Klammern stehenden Ergänzungen unter der jeweiligen Frage zu beachten, da diese Auskunft über die Wertung der einzelnen Ankreuzmöglichkeiten, welche von Frage zu Frage variieren, geben. Abschließend wird noch ein rechtlicher Hinweis zur Verwendung der durch die Besucher angegebenen Daten und zum Datenschutz aufgeführt. Mit einem herzlichen Dank für die Teilnahme schließt das Informationsblatt ab.

In dem auf das Informationsblatt folgenden kurzen **soziodemographischen Teil** werden persönliche Angaben und Informationen zu den Kindern, welche die Farm mit besuchen, erfragt. Hierzu wird zunächst auf den Stand des jeweiligen Erwachsenen zu den Kindern eingegangen. Hierzu werden den Befragten die drei Antwortmöglichkeiten Vater, Mutter und Andere zum Ankreuzen vorgegeben. Unter Andere sollen somit auch Großmutter und Großvater oder auch Onkel und Tante, etc. mit in den Befragungsgegenstand miteinbezogen werden. Mithilfe dieser nominalskalierten Antwortmöglichkeiten, kann eine genaue Zahl der Befragten, sowie größtenteils deren Geschlecht, festgestellt und nachvollzogen werden.

Die darauffolgende soziodemografische Angabe, bezieht sich auf die Kinder, welche gemeinsam mit den Erwachsenen die Kinder- und Jugendfarm Regensburg besuchen. Hierzu wird sowohl die Anzahl der Kinder, als auch deren Alter erfragt. Die Nennung der Anzahl soll dazu dienen, einen möglichen Schätzwert zu erhalten, wie viele Kinder insgesamt an allen Terminen zu Besuch waren. Hierzu sollte jedoch angemerkt werden, dass auf Grundlage dieser Angabe kein genauer Summenwert errechnet werden kann. Dies ergibt sich aus der Tatsache, dass Mehrfachnennungen durch Erwachsene, wie zum Beispiel Vater und Mutter, welche die Farm mit den gleichen bzw. gemeinsamen Kindern

besuchen, gegeben werden. Kinder die mit beiden Elternteilen die Farm besuchen, werden aufgrund des familiären Kontextes somit doppelt angegeben und in der Auswertung auch doppelt gezählt. Mithilfe der Erfragung des Alters, soll eine mögliche Tendenz der Altersgruppen der Kinder, welche die Farm innerhalb der Befragungstermine besuchen, erstellt werden. Wie auch bereits vorher bei der Anzahl der Kinder angemerkt wurde, wird es auch hier aufgrund familiärer Verbindungen der Befragten zu Mehrfachnennungen kommen. Es kann somit keine genaue Zahl der Kinder einer Altersgruppe, sondern nur eine Tendenz, welche Altersgruppen am häufigsten vertreten waren gemessen werden. Um das Alter der Kinder messbar zu machen, wurde sich einer Skala von null bis älter als zehn Jahre bedient. Hierbei wurden die jeweiligen Altersstufen in Gruppen unterteilt. Die erste Gruppe umfasst Kinder im Alter von null bis drei, während die zweite Gruppe Kinder im Alter von vier bis sieben Jahren umfasst. In der dritten Gruppe werden die Altersstufen acht bis zehn Jahre zusammengefasst und die vierte Gruppe beinhaltet alle Kinder, welche älter als zehn Jahre sind. Zusammenfassend sollte also nochmals festgehalten werden, dass mithilfe der Messung der Anzahl und des Alters der Kinder keine genauen Angaben über die tatsächliche Zahl der Besucher und deren Alter getroffen werden können, da es aufgrund von Mehrfachnennung zu einer Verfälschung der genauen Anzahl kommen wird. Die Feststellung der Anzahl und des Alters der Kinder, war von besonderem Interesse für die Erhebung der Zielgruppe der Kinder- und Jugendfarm. Mit Hilfe dieser Befragung kann sich somit ein grobes Bild darüber gemacht werden, welche Zielgruppe im Offenen Betrieb von den Angeboten der Kinder- und Jugendfarm angesprochen wird. Zudem stellt dies einen indirekten Einflussfaktor für die Zufriedenheit der Befragten Besucher dar. Für die Zufriedenheit der Besucher, können hieraus keine Schlüsse gezogen werden.

Im anschließenden dritten Teil des Fragebogens wird durch drei **einführende Fragen** darauf eingegangen, mit welcher Dauer und Frequenz die Besucher die Kinder- und Jugendfarm besuchen. Hierzu wurde sich bei den Antwortmöglichkeiten der ersten beiden Fragen einer ordinalen und bei Frage drei einer nominalen Skalierung bedient.

Zunächst wird mit der Frage ‚*Wie lange sind Sie schon Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?*‘, die Dauer der Zugehörigkeit als Besucher erfragt. Mit den vier Antwortmöglichkeiten Erstbesuch, ein bis drei Monate, vier bis sechs Monate oder länger, können die Befragten den Zeitraum angeben, in welchem sie die Farm bisher besucht haben. Hierbei wurde sich bewusst für eine relativ niedrige Einteilung der Zeiträume von nur jeweils drei Monaten entschieden. Begründet liegt dies darin, dass mithilfe dieser Befragung somit Schlüsse auf die Zufriedenheit der Besucher gezogen werden können, welche erst seit kurzem bzw. seit gut einem halben Jahr die Farm besuchen und welche bereits länger.

Mit der zweiten Frage ‚*Wie oft besuchen Sie die Kinder- und Jugendfarm Regensburg?*‘ wird anschließend die Frequenz der aufeinanderfolgenden Besuche erfragt. Mithilfe der Antwortmöglichkeiten Erstbesuch, nur ab und zu, mindestens ein- bis zweimal im Monat und

wöchentlich, wird die Häufigkeit der Besuche vom Kleinsten bis zum Größten gestaffelt. Die Nennung ‚ab und zu‘ bezieht sich hierbei auf eine unregelmäßige Besuchsfrequenz und somit nur gelegentliche Besuche der Farm ohne eine gewisse Regelmäßigkeit. Die Nennungsmöglichkeit ‚mindestens ein- bis zweimal im Monat‘ hingegen zielt auf eine regelmäßigeren Besuchsfrequenz ab, wobei ein Besuch mindestens einmal im Monat stattfinden sollte. Hierbei können die Abstände zwischen den Besuchen jedoch wiederum unterschiedlich sein. Bei der letzten Nennung ‚wöchentlich‘ wird auf einen tatsächlich wöchentlich stattfindenden Besuch der Kinder- und Jugendfarm abgezielt. Gelegentliche Ausfälle des Besuchs sind diesbezüglich jedoch mit eingerechnet. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass bei der vorliegenden Frage die Staffelung der Antwortmöglichkeiten und somit der Besuchsfrequenz vom Niedrigsten zum Höchsten Wert gewählt wurde, um die Einteilung klar und nachvollziehbar zu gestalten.

Sowohl in Frage eins, als auch in Frage zwei wurde zudem als Antwortmöglichkeit der ‚Erstbesuch‘ mit aufgeführt. Dies liegt darin begründet, dass neben regelmäßigen und häufigen Besuchern auch die Zufriedenheit der Besucher gemessen werden soll, welche innerhalb des Erhebungszeitraums die Farm zum ersten Mal besuchen. Somit fließt in die Gesamtzufriedenheit auch die aktuelle situative Zufriedenheit der Besucher mit ein, welche die Angebote und Abläufe der Kinder- und Jugendfarm Regensburg zum ersten Mal erleben.

Als dritte einführende Frage wurde eine Frage gewählt, welche messen soll auf welche Art und Weise die Besucher auf die Farm aufmerksam geworden sind. Unter der Frage ‚*Wie sind Sie auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam geworden?*‘ werden die Antwortmöglichkeiten Homepage, Presse, durch Freunde, Bekannte, etc., durch andere Institutionen (z. B. Schule, etc.) und Sonstiges aufgeführt. Es wurde sich bei dieser Frage bewusst für eine Vorgabe von Antworten und somit eine nominale Skalierung entschieden, um klar messbare und vergleichbare Werte zu erhalten. Hierbei werden sowohl mediale (z. B. Zeitung, Homepage), persönliche (z. B. durch Bekannte) als auch institutionelle (z. B. Schule) Faktoren herangezogen, um eine möglichst hohe Bandbreite der Zugangsmöglichkeiten zur Kinder- und Jugendfarm zu beleuchten. Zudem wird den Befragten aber auch die Antwortmöglichkeit unter ‚Sonstiges‘ freigestellt, sollte ihr persönlicher Aspekt nicht unter die aufgeführten fallen. Hierbei sein nun darauf hinzuweisen, dass der Zugang

Im vierten und somit wesentlichen Teil der Befragung wird nun direkt auf die Zufriedenheit der Besucher eingegangen. Hierzu wurden im **Hauptteil** insgesamt sechs Fragen ausgearbeitete, welche unterschiedlichste Bereiche der Zufriedenheitsmessung abdecken.

Bei den nachfolgenden Fragen wurde sich zu einem Großteil für Fragen entschieden, welche mithilfe einer Ordinalskala beantwortet werden können. Hierdurch kann die Präferenz der Befragten zu einzelnen Bereichen und Befragungsgegenständen festgestellt und somit die Zufriedenheit gemessen werden. Hierzu wurde die Einteilung dieser Skalen von Frage vier bis sieben in jeweils fünf Bereiche gegliedert. Mit den Werten eins bis fünf, haben die Besucher die Möglichkeit ihre Zufriedenheit oder

auch eine Wahrscheinlichkeit auszudrücken. Hierbei wurde sich explizit für die Einteilung in numerische Werte entschieden um die Staffelung und Wertigkeit der Zahlen vergleichbar mit dem Schulnotensystem zu gestalten. Somit stellt die Zahl eins den höchsten und die Zahl fünf den schlechtesten bzw. niedrigsten Wert dar. Um einer Verwirrung der Befragten entgegenzutreten wurde unter jede Frage explizit nochmals die Aufteilung und Wertung der einzelnen Antwortmöglichkeiten aufgegliedert. Dies liegt zudem auch darin begründet, dass manche Fragen auf die Zufriedenheit, andere aber auf eine Handlungswahrscheinlichkeit abzielen, aus welcher sich wiederum die Zufriedenheit ableiten lässt. Um die Fragen somit klar zu strukturieren und verständlich zu machen, wurde jeder Frage eine kurze Beschreibung der Wertungen der Antwortmöglichkeiten angefügt.

Die Annäherung des Wertsystems an das Schulsystem liegt zudem auch darin begründet, dass in Frage neun der Kinder- und Jugendfarm Regensburg eine Note gegeben werden soll. Um somit ein einheitliches Bild zu gewährleisten und den Fragebogen übersichtlich und verständlich zu gestalten, wurde sich auch bei den anderen Wertungsfragen für dieses System entschieden.

In Abgrenzung zu dieser Fragen- und Antwortkonstruktion steht Frage acht. Diese wurde als offene Frage konstruiert, sodass die Befragten hier direkt ihre eigene und persönliche Meinung preisgeben können. Da auch der Befragungsgegenstand hier sehr offen gewählt wurde, stellt diese Frageform die günstigste Formulierung dar.

In Frage vier wird die Zufriedenheit der Besucher bezüglich verschiedenster Aspekte erfragt. Unter der Frage *„Wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Angeboten und dem Umfeld der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?“* wird die Angabe der Zufriedenheit auf unterschiedliche Bereiche aufgeteilt. Zu bewerten sind der Tierbesuch, Zusatzangebote, Spielangebote für die Kinder, das Gelände insgesamt, die Erreichbarkeit als auch die Öffnungszeiten. Um eine Wertung abzugeben wurden jeweils fünf Zufriedenheitsstufen, welche in Form von numerischen Werten dargestellt wurden, erstellt. Die Werte von eins bis fünf sind somit mit sehr zufrieden, etwas zufrieden, weder zufrieden noch unzufrieden, etwas unzufrieden und gar nicht zufrieden zu beschreiben.

Der Wertungsbereich des Tierbesuches wurde aufgrund seiner Komplexität und der Unterscheidung zweier Aspekte aufgeteilt. Die Befragten sollen hierbei die zwei Teilbereiche direkter Tierkontakt und Zusatzangebote rund um die Tiere bewerten. Unter einem direkten Tierkontakt werden Prozesse wie das streicheln der Tiere, als auch die Fütterung der Tiere in den einzelnen Ställen verstanden. Als Zusatzangebote rund um die Tiere zählen zum einen die Tierbeobachtung von außerhalb des Stalls, wie auch der Erhalt von Informationen zu den Tieren durch Infotafeln oder die Farmmitarbeiter und -mitarbeiterinnen, als auch die Reinigung der Ställe. Grundsätzlich lassen sich somit diese beiden Bereiche und daher auch die Zufriedenheit der Besucher über das jeweilige Angebot, auf Grundlage der Nähe und Distanz zu den Tieren unterscheiden.

Als nächsten Wertungsbereich werden Zusatzangebote genannt. Hierbei handelt es sich um Angebote der Kinder- und Jugendfarm am Samstag außerhalb des tierischen Bereichs. Im Fokus stehen hierbei vor allem Aktionen wie Basteln oder auch Backen und Kochen.

Im Bereich der Spielangebote sollen die Befragten ihre Zufriedenheit bezüglich Spielgeräten oder Spielegruppen angeben. Als Spielgeräte werden hierbei der Sandkasten, der Kletterturm und die Rutsche auf dem Farmgelände gewertet. Zudem werden vom Farmpersonal auch gelegentlich gemeinsame Spielegruppen mit Bewegungsspielen angeboten.

Des Weiteren soll das gesamte Farmgelände von den Besuchern bewertet werden. Hierbei steht vor allem die Zufriedenheit im Hinblick auf die Grünflächen, die Ställe, der Platzierung der Spielgeräte auf dem Gelände, die Barrierefreiheit des Geländes, etc. im Fokus.

Bei der Erreichbarkeit soll von den Befragten die Zufriedenheit bezüglich der Verkehrsanbindung, sowohl zu Fuß, als auch mit Auto oder Bus und auch über die Parkplatzsituation geäußert werden.

Im letzten Punkt bewerten die Besucher nun noch die Öffnungszeiten des Offenen Betriebes.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass mithilfe der vierten Frage eine große Bandbreite an Faktoren abgedeckt und somit die Zufriedenheit der Besucher diesbezüglich gemessen werden kann. Ziel war es die Aufteilung so zu gestalten, dass wesentliche Aspekte klar dargestellt und vor allem die Vielfalt der Einflussfaktoren auf die Besucherzufriedenheit abgedeckt werden.

Die fünfte Frage richtet sich unter der Fragestellung ‚*Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Farmmitarbeiter/innen?*‘ auf die Zufriedenheit der Besucher über das Farmpersonal aus. Wie bereits in der vorhergehenden Frage aufgeführt, können die Befragten auch hier wieder zwischen den Werten eins bis fünf bzw. sehr zufrieden bis gar nicht zufrieden wählen. Hierbei sollen Aspekte wie die Freundlichkeit der Mitarbeiter, deren Kompetenz, deren Umgang mit den Kindern und den Besuchern allgemein, etc. bewertet werden. Den Befragten steht hier zudem noch Platz zur Verfügung um eigenen Aspekte der Bewertung hinzuzufügen.

In Frage sechs und sieben richtet sich der Fokus nun auf die Wahrscheinlichkeit einer Handlung durch den Besucher. Hierbei steht eine hohe Wahrscheinlichkeitswertung als implizites Merkmal für die Zufriedenheit der Befragten. Die Wertigkeit der Antwortmöglichkeiten bezieht sich hierbei auf äußerst wahrscheinlich, sehr wahrscheinlich, weder wahrscheinlich noch unwahrscheinlich, nicht so wahrscheinlich und unwahrscheinlich. Auch hier wurde wieder auf eine numerische Umformung der Messwerte von eins bis fünf zurückgegriffen.

Mit der Fragestellung der sechsten Frage ‚*Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Farm besuchen?*‘ soll die Wahrscheinlichkeit eines erneuten Besuches durch den Befragten gemessen werden. Hierbei soll die hohe Wahrscheinlichkeit für einen weiteren Besuch implizit als Indikator für eine hohe Zufriedenheit des Besuchers stehen. Auch Frage sieben ‚*Wie wahrscheinlich ist es,*

*dass Sie die Kinder- und Jugendfarm Familie, Freunden oder Bekannten weiterempfehlen werden?*‘ stellt einen solchen impliziten Indikator dar. Auch hier wird die Wahrscheinlichkeit einer Handlung durch den Besucher erfragt, welche letztendlich für ein bestimmtes Maß an Zufriedenheit spricht. Hier wird davon ausgegangen, dass die Weiterempfehlung der Farm an Bekannte, Freunde oder Familie dann erfolgt, wenn der Befragte zufrieden über seinen Besuch ist. Frage sechs und sieben sollen somit die Besucherzufriedenheit indirekt über einen anderen Faktor, welcher durch die Zufriedenheit beeinflusst wird, ermittelt werden.

Frage acht wurde in Abgrenzung zu den anderen bisher genannten Fragen im Hauptteil in Form einer offenen Frage formuliert, bei welcher keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden. Die Frage *„Was würden Sie sich für Ihren Besuch auf der Kinder- und Jugendfarm in Zukunft wünschen?“* kann somit von den Befragten frei beantwortet werden. Dies ist darin begründet, dass bei dieser Frage die subjektive Meinung eines jeden Besuchers gefragt ist und durch die Vorgabe von Antwortmöglichkeiten dies nur eingeschränkt möglich wäre, da sich die Befragten an den vorgegebenen Antworten orientieren würden. Um somit also eine persönliche bzw. individuelle Beantwortung zu ermöglichen, wurde sich bei dieser Frage für eine freie Beantwortung entschieden.

Die letzte Frage des Hauptteils, Frage neun, soll dazu dienen die Gesamtheit der Zufriedenheit jedes einzelnen Besuchers bzw. Befragten darzustellen. Hierzu wurde eine Bewertung durch Schulnoten herangezogen. Unter der Frage *„Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?“* stehen den Befragten die Noten eins bis sechs zur Verfügung. Hierbei steht eins für sehr gut, zwei für gut, drei für befriedigend, vier für ausreichend, 5 für mangelhaft und 6 für ungenügend. Mithilfe dieses Bewertungssystems, sollen die Besucher ein Gesamtresümee ziehen und den Besuch auf der Farm in seinem Gesamtbild mit allen Bestandteilen bewerten. Die Wertung gibt hierbei Ausdruck über die Zufriedenheit des gesamten Aufenthalts auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg.

Im fünften und letzten Teil des Fragebogens wird mit Hilfe einer **Abschlussfrage** die Befragung abgerundet. *„Haben Sie noch zusätzliche Kommentare oder Anmerkungen die Sie uns gerne mitteilen möchten?“* Hier haben die Befragten noch die Chance bisher nicht genannte Thematiken anzusprechen oder nochmals ein Gesamtresümee zu ziehen und dies schriftlich mitzuteilen. Diese Frage kann nur zu geringen Teilen für die Messung der Zufriedenheit herangezogen werden, da sie einen zu allgemeinen Befragungsgegenstand umfasst. Sie soll rein als Abschlussfrage betrachtet werden, mit welcher der Fragebogen abgerundet wird.

Abschließend soll nun noch auf die Konstruktion der Fragen Bezug genommen werden. Bei der Entwicklung der Fragen wurde, insbesondere im Hauptteil, darauf geachtet, dass zum einen der

Befragungsgegenstand, die Zufriedenheit, operationalisiert und damit deutlich messbar wird. (siehe hierzu auch Punkt 5.1) Zum anderen wurde vor allem auf eine verständliche, kurze und eindeutige Formulierung geachtet, um möglichen in Punkt 5.6 aufgezeigten Fehlerquellen und Einflussfaktoren entgegenzuwirken. Zusammenfassend sollte also festgehalten werden, dass bei der Konstruktion der Fragen vor allem auf eine einfache und prägnante Formulierung geachtet wurde, aber auch, dass durch falsche Formulierungen oder eine falsche Operationalisierung keine falschen Messwerte entstehen.

### **5.6 Fehlerquellen und Einflussfaktoren**

Bei der Durchführung einer solchen Befragung, können verschiedenste Fehlerquellen und Einflussfaktoren, auf die Ergebnisse einer solchen Befragung einwirken.

Als erster Punkt, soll besonders in diesem Zusammenhang nochmals der Status der Verfasserin angemerkt werden. Durch ihre bereits fast zweijährige Arbeit auf der Kinder- und Jugendfarm Regenburg, zunächst als Praktikantin und nun als Honorarkraft, ist die Verfasserin manchen Besuchern bereits bekannt und war während ihrer Befragung auch stets als Mitarbeiterin der Farm kenntlich gemacht. Dies kann, vor allem im Sinne des Gütekriteriums der Objektivität (vergleiche hierzu auch Punkt 5.8) Einfluss auf die Befragung genommen hat. Es wird wahrscheinlich nur in geringem Maße Einfluss auf die Ergebnisse der Befragung nehmen, jedoch kann eine positive Beteiligung an der Befragung eventuell auf diesen Fakt zurückzuführen sein und dies somit als Einflussfaktor gesehen werden.

Ein weiterer wesentlicher Einflussfaktor, vor allem auf die Bereitschaft der Befragten an einer Befragung teilzunehmen, ist die Einstellung der Befragten bezüglich dieser. „Diese beeinflusst sowohl die Bereitschaft der Teilnahme an Befragungen, als auch das Antwortverhalten selbst [...] [und kann] somit die Validität [...] von Umfrageergebnissen beeinträchtigen.“ (Hlawatsch/Krickl 2014, S. 305) Dieser Fakt muss somit auch für diese innerhalb der Bachelorarbeit durchgeführte Befragung beachtet werden und kann unter Umständen Einfluss auf das Ergebnis der Befragung nehmen und ist dahingehend aber auch nicht beeinflussbar.

Ein weiterer Einflussfaktor kann sich in dem sogenannten Nonresponse-Problem finden lassen. „Wenn Stichproben nach dem Zufallsprinzip generiert werden, kommt es regelmäßig vor, dass in die Stichprobe gezogene Personen von vornherein nicht teilnehmen, den Fragebogen nur teilweise beantworten oder aus unterschiedlichen Gründen nicht erreicht werden können.“ (Engel/Schmidt 2014, S. 331) Der sogenannten Unit-Nonresponse bezieht sich hierbei vor allem auf Probleme, erzeugt durch Unerreichbarkeit oder z. B. sprachliche Barrieren oder Verständigungsprobleme. (vgl. ebd., S. 331) Um einem solchen Problem entgegenzuwirken, wurde sich bei dieser Befragung dazu entschieden, einerseits die Besucher direkt auf die Teilnahme anzusprechen und somit bereits

vornherein, mögliche Probanden bezüglich ihres Unwillens an der Befragung teilzunehmen zu selektieren. Andererseits soll Verständnis- oder Sprachproblemen entgegengewirkt werden, indem die Verfasserin und auch durchführende Person zu jeder Zeit für die Befragten zur Verfügung steht und mögliche Rückfragen beantworten kann.

Des Weiteren gibt es neben dem Unit-Nonresponse, auch den sogenannten Item-Nonresponse. Hierbei „erklärt sich [die Person zwar] zunächst bereit, an einer Befragung teilzunehmen, beantwortet dabei allerdings eine oder mehrere Fragen [...] [nicht] oder bricht die Befragung [ab].“ (ebd., S. 341) Für solche Fälle wird unter der vorliegenden Befragung wie folgt gehandelt. Enthaltungen bei Fragen werden innerhalb der Ergebnisdarstellung aufgezeigt und im Blick auf die Gesamtzahl der beteiligten Personen in der Auswertung berücksichtigt, um mögliche errechnete Prozentsätze nicht zu verfälschen. Abgebrochene Befragungen werden nicht zur Ergebnisdarstellung herangezogen.

Neben diesen, auch in der Literatur aufgezeigten eher allgemeinen Fehlerquellen und Einflussfaktoren, können für die Befragung noch explizite Faktoren benannt werden. Einfluss auf die Befragung und damit die Ergebnisse, kann unter Umständen in dem vorliegenden Fall das Wetter nehmen, da dies erheblichen Einfluss vor allem auf die Besucherzahlen nehmen kann. Aber auch die Ablenkung der Besucher bei der Beantwortung der Fragen durch Kinder oder andere Besucher ist möglich. Dem kann bestmöglich dadurch entgegengewirkt werden, in dem, wie unter Punkt 5.3 angemerkt wurde, den Probanden ein eigener Platz zur Verfügung gestellt wird, an welchem ein Ausfüllen in Ruhe gewährleistet werden soll.

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass vor allem nur gering beeinflussbare Faktoren Einfluss auf die Befragung nehmen können. Dennoch wird sich bemüht die Befragung so zu gestalten, dass möglichst viele Faktoren von vornherein ausgeschlossen werden können, um eine Verfälschung der Ergebnisse zu verhindern.

## 5.7 Auswertmethodik

Die Auswertung der Ergebnisse wird auf Grundlage verschiedener Methoden und Darstellungsweisen der deskriptiven Statistik vorgenommen. Dabei finden die verschiedenen Arten des Messniveaus eine Beachtung.

Bei der Auswertung findet vor allem die Zuordnung der jeweiligen Häufigkeiten einer Antwortmöglichkeit, sowie das Bilden eines Minimal- und Maximal- oder auch Prozent- oder Durchschnittswertes Anwendung. Auf die Berechnung von Median- und Mittelwerte wird bei der Auswertung verzichtet, da diese für die Ergebnisdarstellung als nicht relevant betrachtet werden. Somit wird vor allem die Verteilung der Antworten aller Befragten deutlich. Zudem werden Verbindungen zwischen den soziodemografischen Angaben und den jeweils gegebenen Antworten auf die einzelnen Fragen hergestellt.

Um die Werte und Ergebnisse zu veranschaulichen, werden verschiedenen Typen von Diagrammen verwendet. So dienen Torten-, Balken- oder auch Säulendiagramme der graphischen Darstellung. Neben der grafischen Darstellung durch Diagramme findet auch die Veranschaulichung der Messwerte durch Tabellen ihre Anwendung.

Zur Auswertung der Fragebögen wird das Programm Excel herangezogen. Hierbei werden verschiedenste Tabellen erstellt, in welche die jeweiligen Messwerte eingetragen werden. Zur Errechnung von Summen- und Durchschnittswerten, werden zu dem gleich die im Programm integrierten Rechenformeln genutzt. Auf Grundlage der in Excel erstellten Tabellen findet die Entwicklung der zur Veranschaulichung dienenden Grafiken statt.

## 5.8 Gütekriterien

Im Nachfolgenden soll nun auf die Gütekriterien für die quantitative Forschung, auch im expliziten Fall der durchgeführten Befragung, eingegangen werden. Die hierfür beachteten Gütekriterien sind die Objektivität, Reliabilität und Validität.

Die erste Begrifflichkeit, die **Objektivität**, umfasst hierbei drei Teilbereiche, bestehend aus Durchführungs-, Auswertungs- und Interpretationsobjektivität. (Krebs/Menold 2014, S. 426) Die Interpretationsobjektivität kann in der quantitativen Forschung, zumeist nicht gewährleistet werden, „da Interpretationen subjektiven Bewertungen (Wertungen) unterliegen (können).“ (ebd., S. 426) Durchführungsobjektivität kann dadurch erlangt werden, dass zur Befragung ein standardisierter Fragebogen herangezogen wird und somit allen Befragten die gleichen Faktoren zur Bewertung vorgelegt werden. (vgl. ebd., S. 426) Die Auswertungsobjektivität „wird durch eine sorgfältige Dokumentation der Datenaufbereitung gewährleistet, bei der die Daten auf fehlerfreie Eingabe und Vollständigkeit überprüft werden.“ (ebd., S. 427)

In der vorliegenden Befragung wird vor allem die Durchführungs- und Auswertungsobjektivität gewährleistet sein. Der Fragebogen wurde vor der Befragung standardisiert und auch die anschließende Auswertung der Ergebnisse, wird Rücksicht auf die hier vorliegenden Faktoren nehmen. Jedoch wird vor allem die Interpretationsobjektivität durch einen Faktor beeinflusst werden. Als Mitarbeiterin der Einrichtung, wird die Verfasserin dem Ergebnis der Befragung gegenüber, in vielen Fällen weniger objektiv sein können, da hier vor allem auch unbewusst Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag mit einfließen können. Um diesen Bereich dennoch bestmöglich zu gewährleisten, wird zu Beginn der Diskussion und Interpretation auf diesen Fakt verwiesen, damit er mit einbezogen werden kann.

Die „Reliabilität (Zuverlässigkeit) einer Messung wird definiert als das Ausmaß, in dem wiederholte Messungen eines Einstellungsobjekts zu gleichen Werten führen.“ (ebd., S. 427) Dieses Gütekriterium ist bei der vorliegenden Befragung vor allem dadurch gegeben, dass die Befragung

und der Aufbau, innerhalb dieser Arbeit genau aufgeführt, erklärt und festgehalten wird. Die genaue Dokumentation des Vorgehens gewährleistet somit die Zuverlässigkeit der Messung. Dennoch kann auch hier wieder der Faktor einen nicht messbaren Einfluss nehmen, dass die durchführende Person der Befragung auch Mitarbeiterin der Einrichtung ist und Probanden dahingehend beeinflusst werden könnten.

„Validität (Gültigkeit) [beschreibt] das Ausmaß, in dem ein Messinstrument das Phänomen misst, das gemessen werden soll.“ (Bühner 2004, S. 36, zitiert in: Krebs/Menold 2014, S. 430) Die Validität des hier vorliegenden Messinstrumentes, wird vor allem hinsichtlich der unter Punkt 5.1 und 5.5 durchgeführten Operationalisierung und Beschreibung des Fragebogens und der beinhalteten Fragen gewährleistet sein. Bei der Erstellung, wurde darauf geachtet, nur Faktoren zu erfragen, welche explizit der Zufriedenheit zuweisbar und somit für eine Auswertung und Diskussion und Interpretation diesbezüglich nützlich und sinnvoll sind.

## **6. Vorstellung der Kinder- und Jugendfarm Regensburg**

In dem nachfolgenden Kapitel wird die Kinder- und Jugendfarm Regensburg näher vorgestellt. Die Einrichtung hat sich, auch in ihrem eigenen Interesse, dazu bereiterklärt für die Durchführung der Befragung im Sinne der Bachelorarbeit zur Verfügung zu stehen und hat ihr Einverständnis gegeben, dass die nachfolgenden Inhalte Bestandteil dieser Arbeit sein dürfen. Hierbei wird nun auf verschiedene Bereiche der Konzeption, wie z. B. die Zielsetzung oder die rechtlichen Grundlagen, als auch auf die pädagogische Arbeit eingegangen. Durch den Status der Verfasserin als ehemalige Praktikantin und nun Honorarkraft der Kinder- und Jugendfarm sind inhaltlich angeführte Beispiele aus dem Arbeitsalltag selbst gewählt und aus eigener Erfahrung zur Veranschaulichung niedergeschrieben. Sinnhaft entnommene oder direkt zitierte Inhalte der Konzeption oder anderer Quellen sind unter Angabe ihres Ursprungs kenntlich gemacht.

### **6.1 Kurzportrait der Kinder- und Jugendfarm Regensburg**

Die Kinder- und Jugendfarm Regensburg wurde 1999 durch den „Aktionskreis Kinder- und Jugendfarm“, eine Bürger- und Elterninitiative, ins Leben gerufen und 2002 offiziell eröffnet. Seit 2015 ist der Verein „JuFATreff e.V.“ Träger. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016)

Die Farm, welche sich im Stadtnorden von Regensburg in der Konradsiedlung befindet, erstreckt sich auf einer Fläche von ca. 3000 qm. Mit einem Tierbestand von derzeit elf Hennen und einem Hahn, fünf Enten, sechs Kaninchen, acht Meerschweinchen, zwei Ziegen, vier Schafen, drei Schweinen, zwei Alpakas und einer größeren Gruppe von Tauben, bietet die Einrichtung der offenen Kinder- und Jugendarbeit einen „spannende[n] Ort der Erfahrung, der Erlebnisse, der Erholung, der Freizeit und der Bildung.“ (ebd.) Durch die Kooperationen mit anderen Einrichtungen, wie der

Jakob-Muth-Schule Regensburg, findet unter anderem auch eine intensive institutionalisierte Zusammenarbeit und Kooperation statt.

## 6.2 Idee der Kinder- und Jugendfarm

Ausgangslage und Idee zur Entwicklung bzw. Entstehung der Kinder- und Jugendfarm, war die Veränderung der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen über einen längeren Zeitraum hinweg. (vgl. ebd.) Die heutige Kindheit entwickelt sich immer weiter weg von der Natur und immer mehr hin zur Medien- und Konsumorientierung. (vgl. ebd.) „Immer früher dringt die Konsumwelt ins Kinderzimmer und verdrängt dort die Wirklichkeit. Virtuelles löst Reales ab.“ (Gaschke 2011) Hierbei wird in dem vorliegenden Artikel auch näher darauf eingegangen, dass sich die Kindheit über die Zeit stark verändert hat, und somit die „Kindheit im traditionellen Sinne – mit viel freier Zeit, Nachbarschaftsbanden, Puppen, Rollschuhlaufen, Fußballspielen – [...] heute mit spätestens zehn Jahren [endet].“ (ebd.) Medien nehmen heutzutage einen eminenten Einfluss auf das Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen und nehmen als steter Gefährte in deren Leben eine wesentliche Rolle ein. (vgl. Festl/Domahidi/Quandt 2012, S. 68) Diese Entwicklung wird von der Kinder- und Jugendfarm Regensburg als im Hintergrund liegende Idee für ihre Entstehung und ihre pädagogische Arbeit gesehen. Mit ihrem Wirken und Handeln möchte sie „einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität und Lebensbedingungen von Kindern, Jugendlichen und Familien [leisten] und stellt [daher] ein entwicklungsförderndes soziales Lern- und Übungsfeld dar.“ (Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016) Zudem möchte die Farm mit ihrem Angebot und ihrem Gelände, den immer weniger werdenden Spiel- und Bewegungsräumen in städtischen Gebieten beikommen und einen Raum schaffen, in welchem Platz für Abenteuer und Erfahrungen in der Natur und miteinander möglich sind. (vgl. ebd.) Ein Entgegenwirken gegen die Veränderung der Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen spiegelt sich auch in der Zielsetzung der Kinder- und Jugendfarm wieder.

## 6.3 Ziele

### 6.3.1 Natur- und Umwelterfahrungen ermöglichen

Ziel der Kinder- und Jugendfarm Regensburg ist es, den Kindern und Jugendlichen Natur- und Umwelterfahrungen zu ermöglichen. Hierzu zählen vor allem „Primärerfahrungen mit Erde, Wasser, Feuer, Luft, Pflanzen und Tieren.“ (ebd.)

Im pädagogischen Alltag der Einrichtung werden den Kindern diese Erfahrungen täglich ermöglicht. Beispielhaft kann hier der Umgang mit den Tieren selbst und somit beispielsweise die Fütterung und die Pflege aufgeführt werden. Zudem ist die Farm sehr darauf bedacht, mit der Natur und ihren Ressourcen zu arbeiten. (vgl. ebd.) Hierzu zählt in den Sommermonaten beispielsweise das Sammeln von Löwenzahn, Klee und Gras für die Fütterung der Kaninchen oder auch das Schneiden von Ästen

für Kaninchen, Ziegen und Schafe. Die Farm zielt somit mit ihrer pädagogischen Arbeit darauf ab, den Kindern vielfältige Erfahrungen mit der Natur und der Umwelt bieten zu können.

### 6.3.2 Das Tier als zentraler Lernpartner

Auf der Kinder- und Jugendfarm steht das Tier als Lernpartner im Zentrum der Arbeit. Die Kinder sollen hierbei nicht nur den korrekten Umgang mit dem Lebewesen Tier erlernen und sie ihren Bedürfnissen nach entsprechend versorgen, sondern auch das gemeinsame voneinander Lernen und die Entwicklung bestimmter Fähigkeiten und Fertigkeiten durch den Umgang mit Tieren, stehen im Vordergrund der Arbeit. (vgl. ebd.)

In dem Buch „Tierisch Pädagogisch“ von Katrin Wiedemann werden hierzu folgende Fertigkeiten, Kompetenzen und Kenntnisse aufgeführt: Verantwortung, Soziale Kompetenzen, Respekt, Verständnis, Spiegeln und Selbstfindung. (vgl. Wiedemann 2012, S. 146 – 150) Diese Auflistung kann als wesentlich und exemplarisch für die Zielsetzungen der Kinder- und Jugendfarm angesehen werden.

#### *Verantwortung*

Wiedemann beschreibt die Verantwortung, als eine der „wichtigsten Kompetenzen, welche die Kinder und Jugendlichen [...] im Kontakt mit den Tieren erwerben können.“ (ebd., S. 146) Indem den Kindern unter Anleitung Aufgaben, wie beispielsweise die Versorgung der Tiere übertragen werden, lernen sie Verantwortung für ein Lebewesen zu übernehmen und auch die ihnen übertragenen Aufgaben verantwortungsvoll auszuführen. (vgl. ebd., S. 146)

#### *Soziale Kompetenzen*

Soziale Kompetenzen können sowohl durch den direkten Kontakt zwischen Mensch und Tier, als auch durch den zwischenmenschlichen Kontakt bei der Versorgung eines Tieres erworben werden. (vgl. ebd., S. 147) Hierbei steht vor allem das Tierwohl und somit das Wohlfühl eines anderen Lebewesens im Zentrum des Lernprozesses. (vgl. ebd., S. 147) „Das Wohl des Tieres wird als gemeinsame Zielsetzung angestrebt, zu welchem Zweck Kommunikation- und Konfliktfähigkeit und Zusammenarbeit notwendig sind und eingeübt werden können.“ (ebd., S. 147)

#### *Respekt*

Im Umgang mit den Tieren lernen die Kinder „die Tiere mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Persönlichkeiten zu respektieren“ (ebd., S. 147) und können den hierbei erlernten Respekt bestmöglich auch auf alltägliche Situationen im Umgang mit Mitmenschen transferieren. (vgl. ebd., S. 148)

### *Verständnis*

Um mit einem Tier respektvoll umgehen zu können, ist es wichtig, „die momentanen Empfindungen und Gefühle des Tieres zu deuten, zu erkennen und benennen zu können.“ (ebd., S. 148) Den Farmmitarbeitern kommt daher die Aufgabe zu, den Kindern bestimmte Verhaltensweisen des Tieres, welche auf Empfindungen und Gefühlen beruhen, zu verdeutlichen und zu erklären und die Kinder dadurch zu schulen, dieses Verhalten zu erkennen, um angemessen darauf reagieren zu können. (vgl. ebd., S. 148) Die Kinder sollen hierbei erlernen, das Verständnis auch auf der Ebene von alltäglichen zwischenmenschlichen Situationen zu sehen und einzusetzen. (vgl. ebd., S. 148)

### *Spiegeln*

Kinder lernen im Umgang mit den Tieren nicht nur die Bedürfnisse und Empfindungen des Tieres zu erkennen, sondern bekommen durch das Tier auch eine direkte Rückmeldung in Bezug auf ihr eigenes Verhalten (vgl. ebd., S. 149), was „unmittelbare Auswirkung auf die Kinder [hat] und zur Selbstreflexion anregen kann.“ (ebd., S. 149)

### *Selbstfindung*

„Die Tiere bereichern die Selbstfindung, da sie den Kindern und Jugendlichen direkte Rückmeldung über ihre Fähigkeiten geben.“ (ebd., S. 149) Die Kinder lernen durch den Umgang mit den Tieren ihre Stärken und Schwächen zu erkennen und sie richtig einzusetzen. (vgl. ebd., S. 149)

Den Tieren kommen in diesem komplexen Lernumfeld somit verschiedenste Aufgaben und Rollen als Helfer, Freund, Tröster, Vorbild, Motivator und Identifikationsobjekt zu und dienen somit oft der Steigerung des Wohlbefindens der Kinder und Jugendlichen. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016)

### 6.3.3 Der Mensch als Lernpartner

Die Kinder lernen auf der Farm nicht nur im Umgang mit den Tieren bestimmte Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen, sondern auch im zwischenmenschlichen Kontext treten die Bereiche Selbstständigkeit, Selbstbewusstsein, Eigenverantwortung und auch Sozialkompetenz in den Vordergrund. (vgl. ebd.)

Die Farm „fördert aktiv die Mitbeteiligung und Mitbestimmung der Kinder“ (ebd.) und bindet sie in die täglichen Arbeiten auf der Farm (Versorgung der Tiere, Ausmisten, Geländearbeiten, etc.) mit ein. Hierbei spielt vor allem die freiwillige Teilhabe bei den Farmangeboten eine wichtige Rolle, indem die Kinder hierbei lernen selbstsicher Entscheidungen über ihr Handeln und Tun zu treffen. (vgl. ebd.)

Selbstständigkeit und Eigenverantwortung fördert die Farm dadurch, dass, je nach individueller Einschätzung des Könnens eines Kindes, kleinere Aufgaben an sie übertragen werden, die sie ohne

Anleitung durchführen dürfen. Hierzu zählt zum Beispiel der alleinige Gang zum Misthaufen und das Ausleeren der Schubkarre.

Sozialkompetenzen erlernen die Kinder durch den Umgang miteinander und auch durch den Umgang mit den Mitarbeitern der Farm. Die Arbeit auf der Farm findet stets in Gruppen bzw. Kleingruppen statt, aber auch im Freispiel, bei gemeinsamen Spielerunden oder dem gemeinsamen Essen, lernen sie richtig miteinander umzugehen und zu kommunizieren.

Ziel ist es daher, Einfluss zu nehmen, um den Kindern zu ermöglichen, eine starke und selbstbewusste Persönlichkeit zu entwickeln und eine reale Einschätzung ihrer Fähigkeiten, Fertigkeiten und auch Grenzen zu erlernen.

Abschließend kann nun noch festgehalten werden, dass durch den Umgang untereinander und mit den Tieren zudem in besonderer Weise auch die Einhaltung von Regelungen und Normen gefördert wird. Auch die Förderung der Kreativität oder die Aufgabe der Bildung und des Wissenserwerbs werden von der Kinder- und Jugendfarm als wichtige zielorientierte Ausrichtungen angesehen. Als weitere wichtige Aspekte sollten zudem noch, vor allem auch in Bezug auf die in Punkt 6.2 genannte Veränderung der Lebenswelt, der Bewegungsaspekt, die Wahrnehmungsförderung und die Förderung der Motorik, durch die Arbeit auf der Farm, genannt werden.

#### **6.4 Zielgruppe und Klientel**

Das Angebot der Kinder- und Jugendfarm richtet sich in erster Linie an Kinder ab sieben Jahren, aber auch jüngere Kinder in Begleitung von Erwachsenen oder auch Jugendliche und Senioren sind häufige Besucher der Farm. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016)

Die Angebote der Farm sind diesbezüglich so gestaltet, dass sowohl generationsübergreifende Kontakte, als auch die Integration von Menschen mit Behinderung möglich sind. Auch richtet die Farm ihre Arbeit auf verschiedenste Nationalitäten aus, wodurch es möglich ist, auch Menschen anderer Herkunftsländer, beispielsweise Flüchtlingsfamilien, in den Farmalltag mit einzubinden. (vgl. ebd.)

Auf Grundlage des vielfältigen Klientels setzt die Kinder- und Jugendfarm vor allem auf eine Niedrigschwelligkeit ihrer Angebote, um gerade sozial benachteiligten Familien eine Chance zu bieten, die Farm und ihre Angebote zu nutzen. Die offenen Betriebe am Mittwoch und Samstag sind daher kostenlos für die Kinder und Jugendlichen und deren Familien nutzbar. Eine, in Verbindung mit der Vielfältigkeit der Zielgruppe, immer wieder auf der Farm auftretende Thematik ist zudem die Rolle des Geschlechts. Die durch die Gesellschaft oder auch die Religion transportierten Rollenbilder von Mann und Frau kommen häufig auch im Farmalltag zur Sprache. Somit kommt es beispielsweise oft zu Überlegungen bei den Kindern, ob Mädchen denn auch handwerkliche Tätigkeiten durchführen dürfen oder ob Jungen zum Beispiel beim Backen eines Kuchens mithelfen dürfen. Das Farmpersonal ist hierbei stets bemüht, ihre Angebote an beiden Geschlechtern

auszurichten, um den Kindern und Jugendlichen eine Gleichberechtigung, vor allem auch auf Grundlage der großen und vielfältigen Zielgruppe, zu vermitteln.

## 6.5 Methodisches Vorgehen

In die pädagogische Arbeit der Kinder- und Jugendfarm fließen verschiedenste Methoden aus verschiedenen Bereichen ein. Im Zentrum stehen hierbei vor allem Gruppenarbeit, Bildungsarbeit, Projekte, z. T. Einzelfallhilfe, Gemeinwesenarbeit, Moderation, Schlichtung, Spiel-/Erlebnis- und Naturpädagogik. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016)

Als wesentliches Kernstück der methodischen Arbeit werden auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg jedoch die durchgeführten **Tiergestützte Aktivitäten** gesehen.

„Unter Tiergestützter Aktivität sind Interventionen im Zusammenhang mit Tieren zu verstehen, welche die Möglichkeit bieten, erzieherische, rehabilitative und soziale Prozesse zu unterstützen und das Wohlbefinden von Menschen zu verbessern.“ (Vernooij/Schneider, 2010, S. 34)

Tiergestützte Aktivitäten und Fördermaßnahmen finden hierbei als freie, gelenkte und ritualisierte Interventionen statt.

„Die Bezeichnung ‚freie Interaktion‘ bedeutet, dass die Begegnung zwischen Mensch und Tier ohne Anweisungen oder Lenkung von Seiten des Durchführenden [...] stattfindet.“ (ebd., S.146) Dennoch sollte die Begegnung unter klaren Rahmenvorgaben und unter der Kontrolle des für das Tier Verantwortlichen ablaufen. (vgl. ebd.) Vorteil der freien Interaktion ist die freie Entscheidung über den Kontakt zueinander.

Die *gelenkte Interaktion* stellt das Gegenbild zur freien Interaktion dar. Hierbei wird sowohl das Tier, als auch der Proband, durch einen Mitarbeiter der Farm, in ihrer Begegnung gelenkt. Das Verhalten des Tieres und des Probanden werden „zielführend auf bestimmte Einwirkungsbereiche fokussiert“. (ebd., S. 147) Dem Pädagogen kommt hierbei die Aufgabe zu, besonders sensibel auf den Probanden, als auch auf das Tier einzuwirken und darauf zu achten die Kontrolle insbesondere über das Tier zu erhalten, da der Pädagoge/die Pädagogin als Bindeglied fungiert. (vgl. ebd.)

„Unter Ritual wird ein, bestimmten Regeln folgender, eingeübter oder zumindest des Öfteren erprobter oder ein unbewusst eingespielter Verhaltens- bzw. Situationsverlauf verstanden.“ (vgl. ebd.)

*Ritualisierte Interaktionen* sind im Bereich der tiergestützten Aktivitäten somit konstante, gleichbleibende oder immer wiederkehrende Abläufe, welche sowohl von den Tieren, als auch von den Besuchern der Farm, erlernt werden müssen. (vgl. ebd.) Das Einbauen solcher Interaktionen in den pädagogischen Alltag ermöglicht den Kindern ein Gefühl von Sicherheit, zudem ruft es „Freude an der sich wiederholenden, also bekannten Situation“ (ebd., S. 148) hervor und vermittelt den

Kindern ein Gefühl von Kompetenz im Hinblick auf den Umgang mit einem bestimmten Tier und erzeugt zudem eine gewisse Selbstverständlichkeit. (vgl. ebd.)

Im Zuge dieser Interaktionen werden von der Kinder- und Jugendfarm zur Umsetzung folgende Methoden angewandt: Methode der freien Begegnung, Hort-Methode, Brückenmethode und Präsenzmethode. Auf eine nähere Erläuterung dieser wird im Zuge dieser Arbeit jedoch verzichtet, da dies nur als Überblick über die pädagogische Arbeit dienen soll.

## 6.6 Arbeitsprinzipien

Die Kinder- und Jugendfarm vertritt in ihrer Arbeit neben denen bereits in Punkt 6.3 aufgeführten Zielsetzungen auch verschiedene Prinzipien, welche sich in der täglichen Arbeit wiederfinden. Hierzu zählen Offenheit, Freiwilligkeit, Kostenfreiheit, Kontinuität, Veränderbarkeit, Vielfalt, Transparenz und Partizipation. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016)

*„Miteinander und voneinander lernen, etwas selbst gestalten, ein Platz für viele sein, Kinder mit Behinderungen integrieren sowie interkulturelle Verständigung fördern – dies sind zentrale Leitlinien.“* (ebd.)

## 6.7 Rechtliche Grundlagen

Die Kinder- und Jugendfarm Regensburg stellt eine Einrichtung der offenen Kinder- und Jugendarbeit dar und ist daher den gesetzlichen Grundlagen des achten Buches des Sozialgesetzbuches (SGB VIII) (Fundstelle: BGBl. I S. 1163) verpflichtet. Hierbei treten vor allem die Paragraphen 1, 11, 73 und 75 des SGB VIII in den Vordergrund.

**§ 1 SGB VIII** definiert das Recht auf Erziehung, die Elternverantwortung, wie auch die Jugendhilfe. Nach § 1 Abs. 1 SGB VIII hat jeder junge Mensch ein Recht darauf in seiner Entwicklung unterstützt zu werden, um durch die Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit heranzuwachsen. (vgl. Gesetze im Internet: Sozialgesetzbuch (SGB) – Achstes Buch (VIII) – Kinder- und Jugendhilfe) Absatz 3 des Paragraphen definiert hierbei die nähere Aufgabe der Jugendhilfe, um die Verwirklichung des Rechtes auf Erziehung zu gewährleisten. (vgl. ebd.) In § 1 Abs. 3 Nr. 1 SGB VIII wird der offenen Kinder- und Jugendarbeit die Aufgabe zugeschrieben die Entwicklung der jungen Menschen zu fördern und sie vor Benachteiligungen zu schützen bzw. diese abzubauen. Des Weiteren soll sie, wie in § 1 Abs. 3 Nr. 2 SGB VIII beschrieben, für Eltern und andere Erziehungsberichtigte beratend und unterstützend wirken und Kinder und Jugendliche zu ihrem Wohl vor Gefährdungen schützen. (vgl. ebd.) Aber auch der Beitrag zur Schaffung und Erhaltung von positiven Lebensbedingungen und einer kinder- und familienfreundlichen Umwelt gilt nach § 1 Abs. 3 Nr. 4 SGB VIII als wesentliche Aufgabe der Jugendhilfe. (vgl. ebd.)

Absatz 1 des **§ 11 SGB VIII** beschreibt detailliert den Auftrag der Jugendarbeit.

Zudem sind hier Schwerpunkte der Jugendarbeit aufgelistet. Die Kinder- und Jugendfarm Regensburg ist hierbei vor allem in den Bereichen des § 11 Abs. 3 Nr. 1, 2 und 5 SGB VIII wiederzufinden. (vgl. ebd.) Die Kinder- und Jugendfarm ist ein außerschulischer Lernort, bei welchem vor allem die soziale, gesundheitliche, kulturelle und auch naturkundliche Bildung im Vordergrund steht, womit sich die Einrichtung im Besonderen bei Nr. 1 des Absatzes 3 wiederfinden lässt. Des Weiteren kann der Schwerpunkt in § 11 Abs. 3 Nr. 2 SGB VIII, wie auch der Schwerpunkt der Kinder- und Jugendberufshilfe in § 11 Abs. 3 Nr. 5 SGB VIII zugeordnet werden. (vgl. ebd.)

Als weitere wichtige Paragraphen im Hinblick auf die Kinder- und Jugendfarm und ihre rechtlichen Grundlagen sind kurz die §§ 73 und 75 SGB VIII zu nennen.

**§ 73 SGB VIII** regelt den Einsatz von ehrenamtlichen Helfern in der Kinder- und Jugendarbeit und die Aufgabe, welche hierbei der Einrichtung zukommt. (vgl. ebd.)

**§ 75 SGB VIII** bezieht sich auf die Regelung des Trägers und dessen Anerkennung in der freien Jugendhilfe. (vgl. ebd.)

Da in der Einrichtung zudem hauptsächlich mit Tieren gearbeitet wird, stellt auch das Tierschutzgesetz eine wesentliche rechtliche Grundlage für die Arbeit dar.

Hierbei ist vor allem der **§ 2 des Tierschutzgesetzes (TierSchG)** (Fundstelle: BGBl. I S. 1206, 1313) in den Vordergrund zu stellen, welcher wichtige Maßstäbe für die Tierhaltung und das Tierwohl definiert. (vgl. Gesetze im Internet: Tierschutzgesetz)

Abschließend kann also festgehalten werden, dass die Kinder- und Jugendfarm sowohl den gesetzlichen Grundlagen des Sozialgesetzbuches, als auch dem Tierschutzgesetz in ihrer Arbeit unterstellt ist.

## **6.8 Rahmenbedingungen**

### *Finanzierung*

Die Kinder- und Jugendfarm Regensburg finanziert sich durch eine Mischfinanzierung. Hierbei steht vor allem die Förderung durch die Stadt Regensburg im Zentrum. Weitere Einnahmen werden durch Spenden, sowie Fördermitgliedschaften, Eigenmittel oder Gerichtszuweisungen erzielt. Zu den Eigenmitteln zählen in diesem Fall insbesondere Einnahmen durch Führungen, Kindergeburtstage, etc., welche durch die Farm selbst erwirtschaftet werden.

### *Personal*

Auf der Kinder- und Jugendfarm arbeitet sowohl hauptamtliches, als auch ehrenamtliches Personal. Hauptamtlich sind derzeit eine Dipl.-Sozialpädagogin auf 30 Stundenbasis und eine Sozialpädagogin

(B.A.) auf acht Stundenbasis, sowie eine Verwaltungs- und Bürofachkraft (12 Std.) und ein Tier- und Geländepfleger (12 Std.) angestellt. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016) Zudem wird die Farm regelmäßig von Praktikanten/Praktikantinnen der Fachhochschule Regensburg (Soziale Arbeit), der Universität Regensburg (Pädagogik, Psychologie) und der FOS/BOS Regensburg unterstützt. Auch Schüler und Schülerinnen des Projektes Y-Engagement der Freiwilligen Agentur Regensburg helfen auf der Farm mit. Darüber hinaus arbeiten zahlreiche ehrenamtliche Kräfte auf der Farm. (vgl. ebd.) Seit März 2017 bis Dezember diesen Jahres sind zudem drei Honorarkräfte auf der Kinder- und Jugendfarm angestellt.

### *Gelände*

Neben den Stallungen und den Außen- und Freilaufgehegen der Tiere, befinden sich eine überdachte Sitzecke, ein Tipi-Zelt mit zwei Feuerstellen, ein großer Sandkasten mit Sandspielzeugen, eine Rutsche, ein Kletterturm, ein Bauwagen und auch ein Brotbackofen auf dem Gelände. Außerdem verfügt die Farm über ein kleines Büro im angrenzenden Jugendzentrum Fantasy. Die Toiletten befinden sich ebenfalls im Gebäude des Jugendzentrums und werden somit gemeinschaftlich von beiden Einrichtungen genutzt. Während den Schließzeiten des Jugendzentrums steht den Farmbesuchern jedoch nur eine Gemeinschaftstoilette im Foyer zur Verfügung.

## **6.9 Pädagogische Angebote**

Die Kinder- und Jugendfarm Regensburg bietet verschiedenste pädagogische Angebote. Neben wöchentlichen Angeboten wie der Tiergruppe, Kindergeburtstagen, Führungen und den Offenen Betrieben, werden von der Farm auch Ferienaktionen, Projekte oder auch der Tierführerschein angeboten. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016) Im Nachfolgenden wird nun vor allem auf das Angebot des Offenen Betriebs eingegangen, da dieses, für den im nachfolgenden vorgestellten praktischen Teil dieser Bachelorarbeit, von wesentlicher Bedeutung ist. Die anderen Angebote wurden daher nur kurz zur Erläuterung aufgeführt.

Der sogenannte **Offene Betrieb** ist ein dauerhaftes und regelmäßiges Angebot der Farm. Er findet zweimal wöchentlich am Mittwoch (für Kinder ab sieben Jahren) und Samstag (Familientag) für die Dauer von jeweils 2,5 Stunden statt. Die Öffnungszeiten verändern sich hierbei von 14.30 – 17.00 Uhr im Winter zu 15.00 – 17.30 Uhr im Sommer. Mit einem monatlichen Programm werden neben dem Tierkontakt immer zusätzliche Angebote und Aktionen an den jeweiligen Terminen angeboten. Die Angebote variieren je nach Jahreszeit, Wetter und auch Personal. Als beispielhafte Angebote können unter anderem Basteln, wie Filzen oder jahreszeitliche Bastelangebote und die sogenannte Farmküche angeführt werden. Die Farmküche stellt ein gerne genutztes Angebot der Farm dar, bei welchem gemeinsam Suppen gekocht oder Kuchen, Stockbrot oder Waffeln gebacken werden. Der offene Betrieb mittwochs ist hierbei mit seinen Angeboten und Projekten vor allem auf Kinder ab 7

Jahren ausgelegt. Der samstägliche offene Betrieb gilt dahingegen als Familientag und wird daher vor allem von Eltern mit jüngeren Kindern für einen Besuch genutzt. Hierbei sollte angemerkt werden, dass aufgrund des häufig großen Besucherandrangs vor allem im Sommer samstags meist nur wenige Zusatzangebote bzw. einfachere und besser zu strukturierende Zusatzangebote geboten werden können. Zudem muss samstags zumeist der Tierbesuch auf die Fütterung und das Streicheln der Tiere beschränkt werden, da Aktionen wie das Ausmisten der Ställe aufgrund mehrerer Faktoren, wie beispielsweise dem Alter der Kinder oder der großen Besucherzahl, nicht erfüllbar sind. Zusammenfassend kann also festgehalten werden, dass sich die beiden Offenen Betriebe grundlegend vor allem durch das Klientel und häufig auch durch die Angebote voneinander unterscheiden. Beide Angebote sind für die Besucher kostenlos nutzbar.

### 6.10 Besucherzahlen 2016

Die Kinder- und Jugendfarm Regensburg ist stets bemüht die Zahlen der Besucher der verschiedenen Angebote zu dokumentieren und schriftlich festzuhalten. Im jährlichen Jahresbericht werden diese anschließend zusammengefasst publiziert.

#### Besucherzahlen 2016

Art der Veranstaltung	Anzahl der Veranstaltungen	Besucher
Offener Betrieb	67	3.297
Kindergeburtstage	67	785
Tiergruppe	21	Durchschnittlich je 7 Kinder
Gruppen nach Anmeldung (Kindergärten, Schulen, Eltern-Kind-Gruppen usw.)	105	1.993
Osterferienaktionen	4 Tage	je 20 Kinder
Tagesferienaktionen	2 Tage	40 Kinder
Übernachtung	1 Tag	5 Kinder
Farmfeste	3	ca. 1.000
Sonstiges: Spielewoche im Juli	4 Tage	200
<b>Gesamt:</b>	<b>274</b>	<b>7.347</b>

Tabelle 1: „Besucherzahlen 2016“, Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2017

### 6.11 Evaluation und Qualitätssicherung - bisherige Ansätze

Da die Kinder- und Jugendfarm Mitglied des Bundes für Jugendfarmen und Aktivspielplätze e.V., kurz BdJA, ist, orientiert sie ihre Faktoren zur Qualitätssicherung an dem vom BdJA herausgegebenen Angebots- und Leistungskatalog für pädagogisch betreute Spielplätze.

Im ersten Teil dieses Kataloges sind zahlreiche Inhalte der Konzeption der Kinder- und Jugendfarm wiederzufinden, wodurch deutlich wird, dass die festgelegte konzeptionelle Arbeit der Farm, mit ihren Prinzipien, Methoden und Angeboten an den vorgeschriebenen Qualitätsmerkmalen orientiert ist.

Weitere wichtige Instrumente zur Qualitätssicherung und Evaluation sind die verschiedenen Formen der Teamsitzung. Hierbei stellt der Vorstand ein Kontrollorgan dar, indem bei den Sitzungen gemeinsam über wichtige Thematiken und Vorgänge auf der Farm gesprochen wird. Hierbei wird bei jeder Zusammenkunft ein Protokoll über die diskutierten Themen und beschlossenen Ergebnisse erstellt, so dass die Entscheidungen und Beschlüsse auch über einen längeren Zeitraum hinweg nachvollzogen werden können und transparent werden.

Auch Fortbildungen, Supervisionen oder Mitarbeitergespräche tragen zur Sicherung der Qualität bei. Supervisionen und Mitarbeitergespräche können hierbei von der jeweiligen betroffenen Person jederzeit erbeten werden.

Auch die umfassende Berichterstattung der Farm zählt zu den Instrumenten der Qualitätssicherung. Im Jahresbericht der Farm wird jährlich das vergangene Jahr reflektiert und Neuerungen und wichtige Aktionen aufgeführt. Zudem werden von der Farm selbst die Besucherzahlen und die Anzahl der jeweiligen Veranstaltungen dokumentiert, um am Ende des Jahres einen genauen Überblick über die erbrachten Leistungen zu erhalten. Sämtliche Dokumentationen werden von der Farm analog und/oder in digitaler Form abgelegt, um zu jeder Zeit Zugriff darauf zu haben.

Ein weiteres wichtiges Qualitätsmerkmal, vor allem im Hinblick auf auszubildende Kräfte wie z. B. Praktikanten, sind die regelmäßig stattfindenden Anleitungsgespräche, aber auch die Reflexionsgespräche für das gesamte Personal. Hierdurch wird ermöglicht, vor allem die pädagogische Arbeit zu evaluieren und die Qualität der Angebote zu sichern.

Zuletzt sollte noch erwähnt werden, dass auch der Einsatz von Fachpersonal, die Ausrichtung auf Faktoren der rechtlichen Grundlagen, sowie die Öffentlichkeitsarbeit der Farm zu einer Sicherung der Qualität beitragen.

Ein bisher eher weniger betrachteter Bereich der Qualitätssicherung stellt die Besucherzufriedenheit dar. Auf dieser Grundlage wurde sich mit diesem Themenbereich im Zuge der Bachelorarbeit beschäftigt. In den nachfolgenden Kapiteln wird hierzu das methodische Vorgehen, die Ergebnisdarstellung, die Evaluation und die Diskussion der Ergebnisse anschaulich dargestellt und ein intensiver Bezug zur Kinder- und Jugendfarm als Einrichtung der offenen Kinder- und Jugendarbeit im tiergestützten Sektor hergestellt.

## [7. Ergebnisdarstellung der Fragebögen<sup>1</sup>](#)

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse der durchgeführten Befragung zur Besucherzufriedenheit auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg präsentiert. Hierzu wird sich, wie bereits in Punkt 5.7 beschrieben, verschiedener Formen von Diagrammen und Tabellen zur anschaulichen Darstellung der Messergebnisse bedient.

---

<sup>1</sup> Die Gesamtheit aller ausgewerteten Inhalte der Fragebögen sind unter Anhang 3 in Form der auf Excel erstellten Tabellen zum Vergleich aufgeführt.

Vorweg sollte der rechtliche Hinweis gegeben werden, dass die Befragten durch Kenntnisnahme des Informationsblattes und der darin enthaltenen Belehrung, dass diese Befragung ausschließlich wissenschaftlichen Zwecken dient und ihre Angaben anonym behandelt werden, sowie der mündlichen Zustimmung zur Teilnahme, sich zu einer Weiterverwendung ihrer Daten im Sinne dieser Bachelorarbeit bereit erklärt haben.

### 7.1 Darstellung der Ergebnisse des soziodemographischen Teils

In einem einführenden Schritt wurden zunächst Daten bezüglich der Person erfragt und erhoben. Anhand dieser Daten werden auch in der Auswertung des darauffolgenden Hauptteils Kategorisierungen der verschiedenen Antworten erfolgen.

Insgesamt wurden bei der Befragung Daten von **85 Befragten** erhoben.

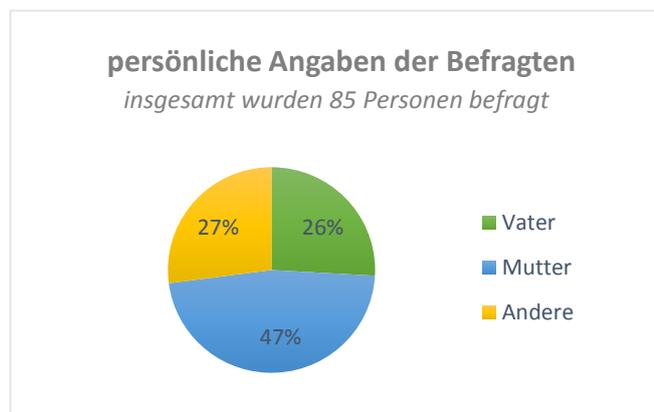
Hierbei ordneten sich jeweils 22 Personen dem Bereich Vater, 40 Personen dem Bereich Mutter und 23 Personen dem Bereich Andere zu.

Es kann somit eine Prozentverteilung, bei Rundung auf ganze Zahlen, von **26%** im Bereich Väter, **47%** im Bereich Mütter und **27%** im Bereich Andere verzeichnet werden.

Befragte, welche sich dem Bereich Andere zuordneten, gaben bei Sonstiges folgende zusätzliche Nennungen an:

jeweils viermal wurden Großvater und Großmutter aufgeführt, Pflegemutter, Pflegevater, Freundin der Mutter, Onkel und Tante wurden jeweils

einmal genannt. Von den anderen zehn Befragten wurden keine sonstigen Bezeichnungen angegeben.



**Abbildung 1:** persönliche Angaben der Befragten  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Des Weiteren wurde eine Erhebung der Kinder, welche mit den Erwachsenen während der Erhebungstermine zu Besuch auf der Farm waren, durchgeführt.

Hierzu wurde sich in einem ersten Schritt auf die **Anzahl der Kinder** festgelegt. Dabei ist es wichtig anzumerken, dass aus den erhobenen Daten keine Gesamtanzahl der Kinder entnommen werden kann. Wie bereits aufgeführt wurde, führte das Ausfüllen beider Elternteile, welche somit jeweils die gleichen Kinder unter diesem Punkt aufführten, zu Mehrfachnennungen in diesem Bereich. Es kann

somit kein genauer Gesamtwert, sondern nur eine Tendenz festgestellt werden. Die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die Gesamtheit der gemachten Nennungen.

### Anzahl der Kinder, die mit zu Besuch sind

*insgesamt wurden 85 Personen befragt*

<i>Anzahl der Kinder</i>	0	1	2	3	4
<i>Nennungen insgesamt</i>	3	43	32	6	1

**Tabelle 2:** Anzahl der Kinder, die mit zu Besuch sind  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Aus der vorliegenden Tabelle kann entnommen werden, dass mit **43 Nennungen** am häufigsten *ein Kind* mit den Befragten zu Besuch war. **32 Nennungen** bei einer Anzahl von zwei Kindern, können als zweit höchster Wert betitelt werden. Des Weiteren gab es insgesamt **sechs Nennungen** bei der Anzahl von drei Kindern und **eine Nennung** bei der Anzahl von vier Kindern. Zudem wurde der Fragebogen von drei Personen ausgefüllt, welche die Farm ohne Kind besucht haben.

Aus den erhobenen Daten geht somit hervor, dass der Großteil der Befragten die Kinder- und Jugendfarm Regensburg mit mindestens einem Kind oder zwei Kindern besucht haben.

Zusätzlich zur Anzahl der Kinder, wurde in einem nachfolgenden Schritt das **Alter bzw. die Altersgruppe der Kinder** erfragt.

### Alter der Kinder, die mit zu Besuch sind

*insgesamt wurden 85 Personen befragt*

*Enthaltungen: drei*

<i>Alter der Kinder</i>	0 - 3	4 - 7	8 - 10	älter als 10
<i>Nennungen insgesamt</i>	61	39	16	10

**Tabelle 3:** Alter der Kinder, die mit zu Besuch sind  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Nicht mit in der Tabelle aufgeführt, sind die fehlenden Nennungen der Befragten, welche die Kinder- und Jugendfarm ohne Kind besucht haben. (vgl. Tabelle 2) Somit werden hier die Nennungen von insgesamt 82 befragten Probanden berücksichtigt. Des Weiteren ist anzumerken, dass drei Nennungen gegeben wurden, die entweder der Altersgruppe 0 – 3 oder der Gruppe 4 – 7 zuzuordnen sind. Aus den angegebenen Daten wurde eine genaue Einteilung leider nicht ersichtlich. Zudem ist auch hier zu berücksichtigen, dass nicht mit einer absoluten Zahl der Kinder gerechnet werden kann, da es auch hier, wie bereits bei der Anzahl der Kinder, zu Mehrfachnennungen kam.

Bei Betrachtung der Tabelle wird deutlich, dass mit **61 Nennungen** die Altersgruppe null bis drei am häufigsten und die Gruppe der 4- bis 7-Jährigen mit insgesamt **39 Nennungen** am zweithäufigsten

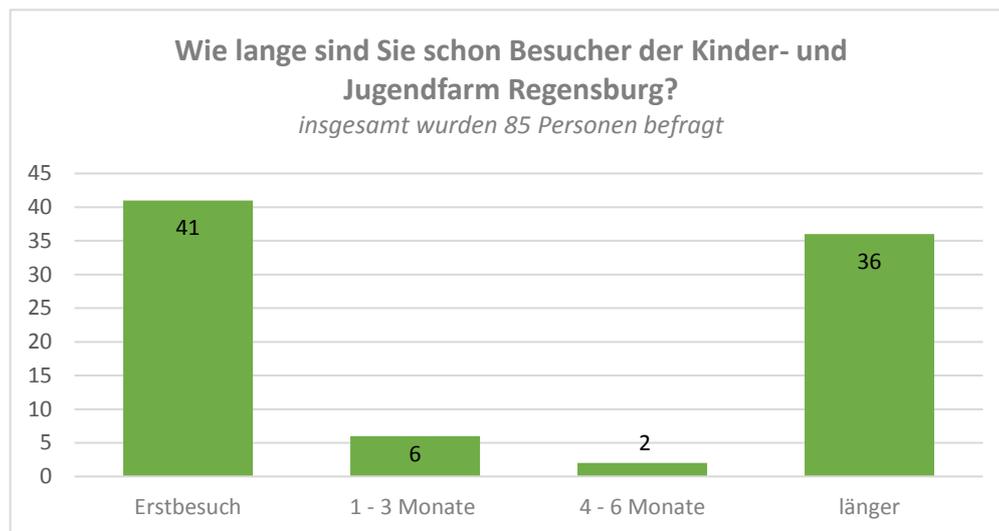
vertreten war. Die Altersstufen acht bis zehn und älter als 10 erhielten jeweils **16** und **zehn Nennungen**. Somit kann festgestellt werden, dass die am häufigsten vertretenen Altersstufen während der Erhebungstermine mit rund 79% der Nennungen zwischen null und drei und vier und sieben Jahren liegen.

## 7.2 Darstellung der Ergebnisse der einführenden Fragen

Im einführenden Teil der Befragung wurden Fragen bezüglich der Dauer und der Frequenz der Farmbesuche gestellt. Zudem wurde näher darauf eingegangen, in welcher Form die Befragten auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg und ihr Angebot des offenen Betriebs aufmerksam geworden sind.

### *Frage 1: Wie lange sind Sie schon Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?*

Bei Frage eins, lag das Hauptaugenmerk der Datenerhebung darauf, die Dauer der Zugehörigkeit als Besucher der Kinder- und Jugendfarm zu erörtern. Insgesamt konnten hierbei folgende Daten erhoben werden:



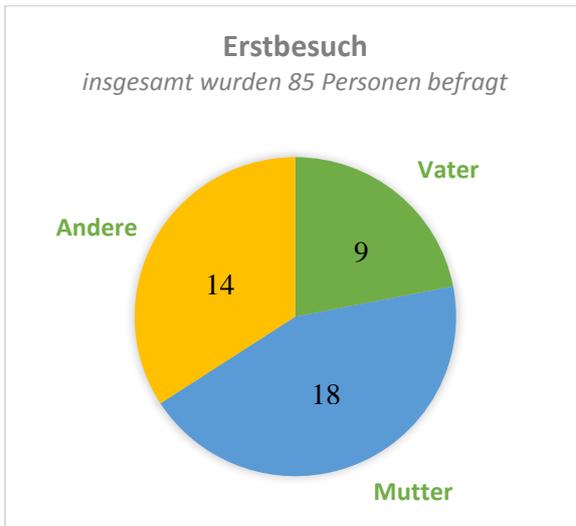
**Abbildung 2:** Wie lange sind Sie schon Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

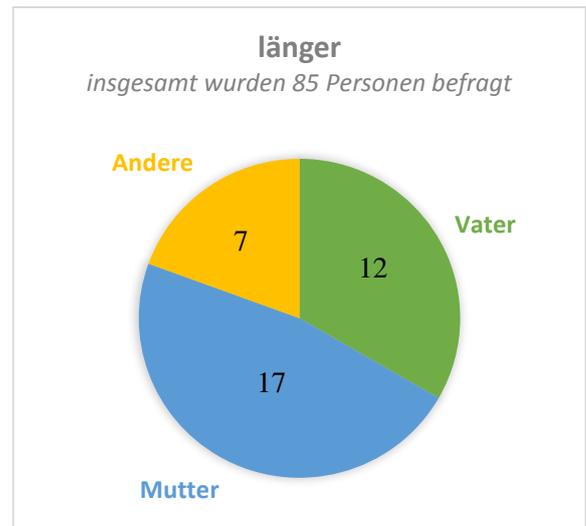
Mit insgesamt rund **48% der Stimmen** (41 Nennungen) war der größte Teil der Befragten während des Erhebungszeitraums *zum ersten Mal* auf der Kinder- und Jugendfarm zu Besuch. Darauf folgend sind die **42% der Stimmen** (36 Nennungen) der Besucher zu nennen, welche die Farm bereits *länger* als ein halbes Jahr besuchen. Mit nur rund **7%** (6 Nennungen) und rund **2%** (2 Nennungen) wurden die Dauer von ein bis drei und vier bis sechs Monaten von den Beteiligten genannt.

Im Nachfolgenden wird nun die spezifische Verteilung der gewerteten Antworten auf Grundlage der persönlichen Angaben der Befragten näher betrachtet. Hierbei konzentriert sich die Betrachtung vor allem auf die beiden am häufigsten genannten Antworten. Die Ergebnisse der anderen Beantwortungsbereiche können in Anhang 3 eingesehen werden.

Mit insgesamt **22 Stimmen** auf Seiten der Väter, **40 Stimmen** auf Seiten der Mütter und **23 Stimmen** auf Seiten des Bereichs Andere, ergaben sich folgende Verteilungen:



**Abbildung 3:** Erstbesuch  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung



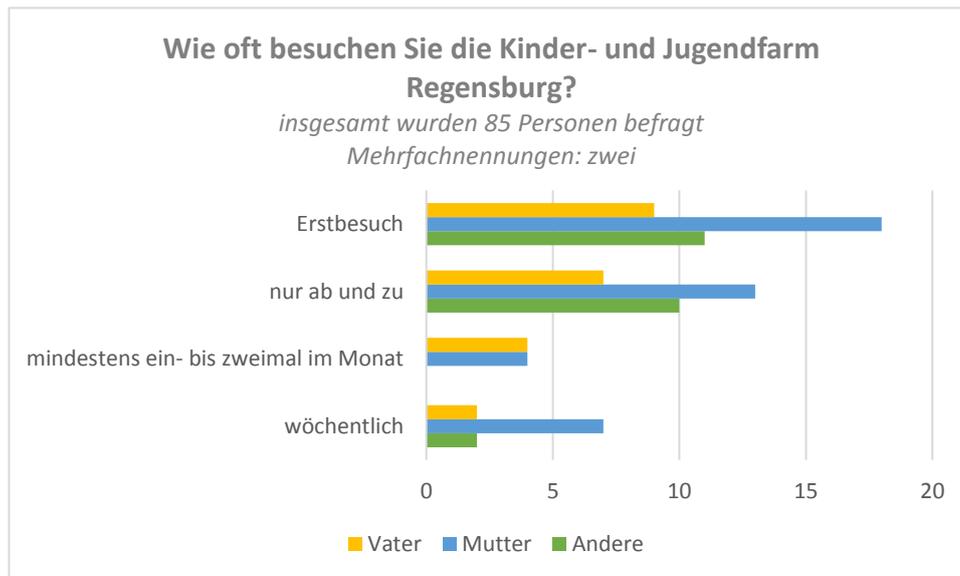
**Abbildung 4:** länger  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Bei Betrachtung der beiden Statistiken wird deutlich, dass Mütter in beiden Bereichen die häufigsten Angaben gemacht haben. In Relation zu der Gesamtzahl der Befragten in dieser Kategorie ergibt sich eine Verteilung der Stimmen auf beide Bereiche von jeweils rund **45%**. Väter haben sich mit rund **41%** für den *Erstbesuch* und mit rund **55%** für die Angabe *länger* entschieden. Auch hier steht die Prozentzahl in Relation zu der Gesamtheit aller Väter. In der Kategorie Andere haben sich rund **60%** für die Antwort *Erstbesuch* und rund **30%** für die Antwort *länger* entschieden.

Im Vergleich der drei Kategorien Mütter, Väter und Andere wird deutlich, dass ausgehend von der Gesamtheit der Befragten in diesen Bereichen, ungefähr die gleiche Anzahl an Nennungen vorliegt. Somit ergibt sich eine nur um wenige Prozentsätze unterscheidende Verteilung aller Befragten auf diese zwei Bereiche.

### *Frage 2: Wie oft besuchen Sie die Kinder- und Jugendfarm Regensburg?*

In Frage zwei wurde im Vergleich zu Frage eins die Frequenz der Besuche auf der Kinder- und Jugendfarm untersucht. Hierbei ergaben sich folgende, auf die Gesamtheit aller befragten Personen bezogene, Ergebnisse.



**Abbildung 5:** Wie oft besuchen Sie die Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Mit Hilfe dieser Statistik kann die Verteilung der Antworten auf die drei Kategorien Vater, Mutter und Andere genauer betrachtet werden. Hierbei ist anzumerken, dass es bei den Müttern zwei Mehrfachnennungen gab, bei welchen je zwei Antwortmöglichkeiten gewählt wurden. Hierbei wurde von einer Befragten „mindestens ein- bis zweimal im Monat“ und „wöchentlich“ und von einer anderen „nur ab und zu“ und „wöchentlich“ gemeinsam genannt.

Bei Betrachtung der Statistik in Abbildung 5 fällt im Vergleich zur Statistik der Erstbesuche bei Frage eins (Abbildung 3) auf, dass drei Befragte der Kategorie Andere weniger als zuvor den *Erstbesuch* als Antwort gewählt haben. Ansonsten blieben bei dieser Frage die Nennungen im Bereich *Erstbesuch* gleich. Mit **7 Nennungen** bei den Vätern, **13 Nennungen** bei den Müttern und **10 Nennungen** im Bereich Andere, kann die Antwortmöglichkeit *nur ab und zu* als zweit größter Bereich benannt werden. Mit jeweils geringen Nennungen von insgesamt nur rund **9%** bei *mindestens ein- bis zweimal im Monat* und rund **13%** bei *wöchentlich*, wurden diese beiden Möglichkeiten von den Befragten am wenigsten gewählt.

### **Frage 3:** *Wie sind Sie auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam geworden?*

Die dritte Frage dient dazu herauszufinden, durch welche Faktoren die Besucher auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg und ihr Angebot gestoßen sind. Insgesamt wurden auch hier alle 85 Personen befragt. Innerhalb der Kategorien Mutter und Vater gab es Mehrfachnennungen. Im Bereich der Väter wurden einmal die beiden Möglichkeiten *durch Freunde, Bekannte, etc.* und *durch andere Institutionen* zusammen genannt. Bei den Müttern gab es insgesamt sechs Mehrfachnennungen. Hierbei wurden einmal die Bereiche *Homepage, Presse* und *durch Freunde, Bekannte, etc.*, einmal die Bereiche *Presse* und *Sonstiges*, dreimal die Bereiche *Homepage* und *durch*

*Freunde, Bekannte, etc.* und einmal die Bereiche *Homepage, durch Freunde, Bekannte, etc.* und *durch andere Institutionen (z. B. Schule, etc.)* gemeinsam angekreuzt. Die Mehrfachnennungen sind in der nachfolgenden Tabelle, in der jeweiligen Kategorie mit eingerechnet.

### Wie sind Sie auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam geworden?

*insgesamt wurden 85 Personen befragt*

*Mehrfachnennungen: sechs*

	Homepage	Presse	durch Freunde, Bekannte, etc.	durch andere Institutionen	Sonstiges
<i>Vater</i>	6		12	2	3
<i>Mutter</i>	12	4	22	1	9
<i>Andere</i>	3	2	13	1	3

**Tabelle 4:** Wie sind Sie auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam geworden?

**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Auf die Gesamtheit aller Befragten bezugnehmend wurde der Bereich *Homepage* von rund **25%**, der Bereich *Presse* von rund **7%**, der Bereich *durch Freunde, Bekannte, etc.* von rund **55%**, der Bereich *durch andere Institutionen* von rund **5%** und der Bereich *Sonstiges* von rund **18%** gewählt.

Unter *Sonstiges* merkten verschiedenste Probanden noch weitere Faktoren an. So wurden beispielsweise Institutionen wie das angrenzende Jugendzentrum Fantasy, die Müttergruppe des Familientreffs Nord und das Internationale Café des Evangelischen Bildungswerkes Regensburg e.V. genannt. Zudem wurden Aspekte angeführt wie eine nahe Wohnlage, Spaziergänge oder auch der Zufall, wie z. B. durch das Recherchieren im Internet. Außerdem wurden zwei Probanden aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit in Regensburg auf die Kinder- und Jugendfarm aufmerksam. Zusammenfassend kann somit festgehalten werden, dass die meisten Besucher durch Freunde oder Bekannte, etc. auf die Farm aufmerksam wurden und somit vor allem der Bereich der Mundpropaganda erheblich Einfluss auf das Kennenlernen der Institution nimmt. Aber auch andere Faktoren spielen hier eine wesentliche Rolle.

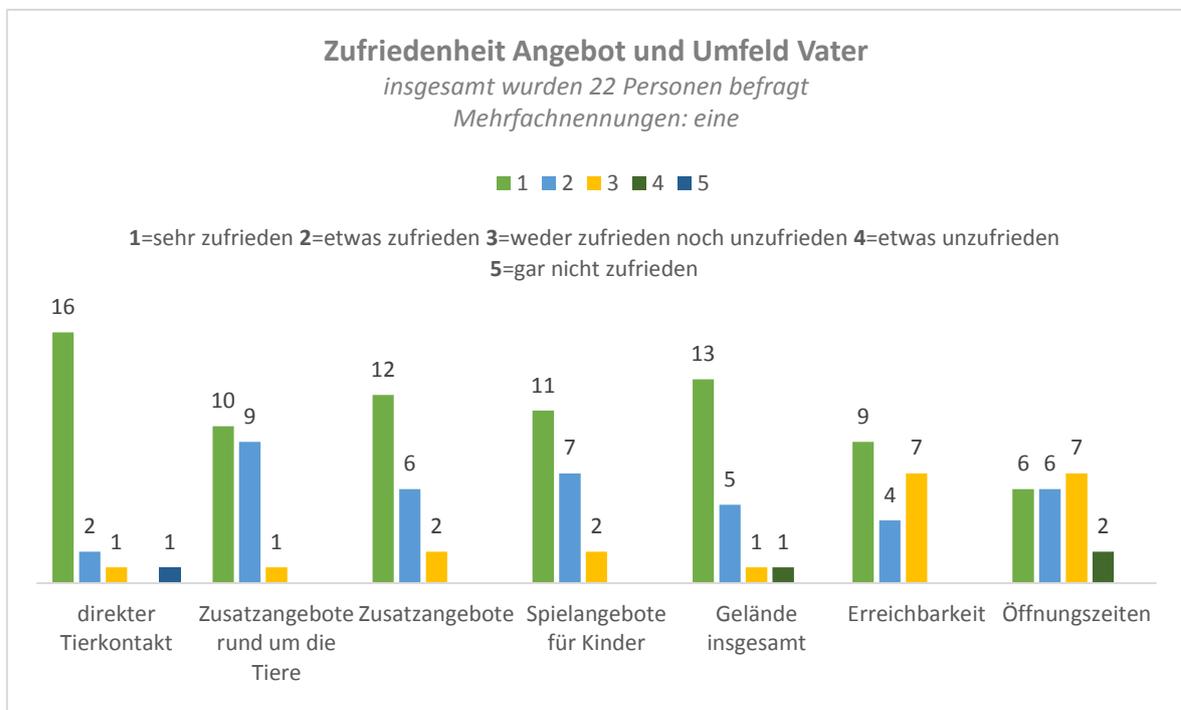
### 7.3 Darstellung der Ergebnisse der Hauptbefragung

Im Hauptteil stand die Messung der Zufriedenheit der Besucher im Mittelpunkt. Die hierzu konstruierten Fragen werden nun im Nachfolgenden mithilfe von Diagrammen und Tabellen veranschaulicht und ausgewertet.

**Frage 4: Wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Angeboten und dem Umfeld der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?**

Bei dieser Frage fand eine Einteilung der Antwort- und Bewertungsmöglichkeiten in verschiedenen Teilbereiche statt. So wurden einerseits der Tierbesuch, den direkten Tierkontakt und Zusatzangebote rund um das Tier umfassend, die Zusatzangebote, die Spielangebote für Kinder, das Gelände insgesamt, die Erreichbarkeit und die Öffnungszeiten bewertet. Für eine detailliertere Darstellung und wichtige Interpretationen und Rückschlüsse in Punkt 9 wurden die Antworten in die Kategorien Vater, Mutter und Andere unterteilt und für diese jeweils individuell ausgewertet.

Zuletzt sollte noch angemerkt werden, dass sich diese Frage einer ordinalen Bewertungsskala bedient. Die jeweiligen Zahlen der Wertung von eins bis fünf sind dabei gleichzusetzen mit den bisher aufgeführten Nennungen (eins = sehr zufrieden bis fünf = gar nicht zufrieden).



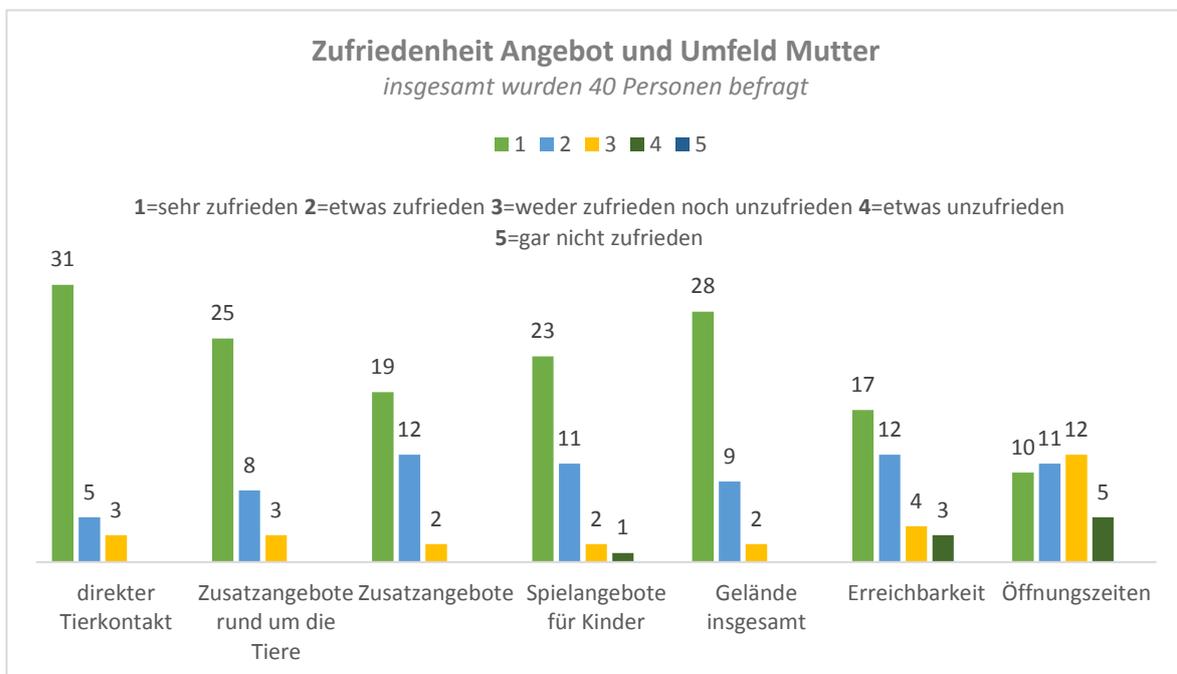
**Abbildung 6:** Zufriedenheit Angebot und Umfeld Vater  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Insgesamt gab es in der Kategorie der Väter bei allen Antwortmöglichkeiten zwei Enthaltungen. Somit ergibt sich für diese Kategorie eine Gesamtheit von 20 Vätern.

Durch die Grafik wird deutlich, dass sich die Mehrheit der hier Befragten in fast allen Bereichen für die höchste Wertung *sehr zufrieden* entschieden hat. Der direkte Tierkontakt wurde von rund **80%** der Probanden mit der Wertung *eins* benannt. Niedrigere Wertungen gab es insgesamt vier. Im Bereich der Zusatzangebote rund um die Tiere, ist eine fast gleichmäßige Verteilung der Nennungen auf *sehr gut* (**50%** mit **zehn** Nennungen) und *gut* (**45%** mit **neun** Nennungen) zu beobachten. Bei

der Wertung des Bereichs Zusatzangebote (rund **60%**), Spielangebote für Kinder (rund **55%**), Gelände insgesamt (rund **65%**) und Erreichbarkeit (rund **45%**) hat sich jeweils etwas mehr oder etwas weniger die Hälfte der Befragten für die Wertung *sehr zufrieden* entschieden. Aus diesem Kontext der sehr positiven Bewertungen weicht der Bereich Öffnungszeiten ab. Mit jeweils nur **30%** (sechs Nennungen) wurde hier für *eins* oder *zwei* gestimmt. Den größten Betrag erreichte *drei* mit rund **35%** (sieben Nennungen). **Zwei** Probanden entschieden sich zudem für die Wertung *vier*. Bei der letzten Bewertungskategorie muss eine Mehrfachnennung berücksichtigt werden.

Mit zusätzlichen Anmerkungen, wie „gerne mehr Öffnungszeiten, z. B. Sonntag“, „Öffnungszeiten: 1 für die persönliche Einsatzbereitschaft, wäre trotzdem schön, wenn öfter geöffnet wäre“ oder „Es gibt für 10 Jährige zu wenig zu spielen“ stützten manche Probanden ihre Wertungen. Eine Enthaltung wurde zudem mit der Anmerkung „Wir sind bisher sehr unkritisch und freuen uns daß es die Jugendfarm gibt. Leider mag ich das nach 2 Besuchen nicht bewerten“ begründet.



**Abbildung 7:** Zufriedenheit Angebot und Umfeld Mutter  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

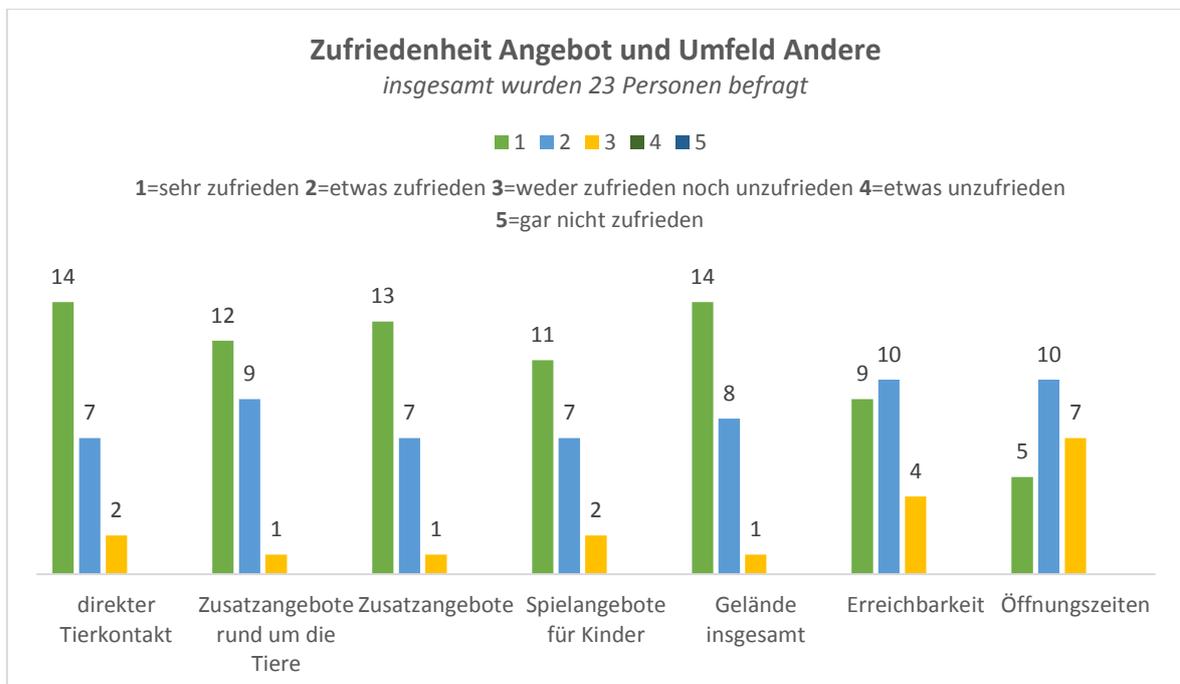
Im Bereich der befragten Mütter, sind mehrere Mehrfachnennungen festzuhalten. Diese werden, aufgrund ihrer Unterschiedlichkeit bei der jeweiligen näheren Betrachtung der einzelnen Bewertungskategorien aufgeführt.

Im Bereich des direkten Tierkontaktes konnte eine Enthaltung festgehalten werden. Die Menge der befragten Mütter beträgt somit 39. Insgesamt waren die Befragten in diesem Bereich *sehr zufrieden*, in dem dieser mit einer Mehrheit von rund **79%** (31 Nennungen) mit *eins* bewertet wurde. Niedrigere Wertungen gab es insgesamt acht.

Im zweiten Bereich, den Zusatzangeboten rund um die Tiere gab es insgesamt vier Enthaltungen, was somit eine Gesamtheit von 36 Befragten ergibt. Auch hier hat sich der größte Anteil der Befragten für die Wertung *eins, sehr zufrieden*, mit rund **69%** (25 Nennungen) entschieden. Nennungen der unteren Werte gab es insgesamt elf.

In den Kategorien Zusatzangebote (rund **58%** bei insgesamt 33 Angaben), Spielangebote für die Kinder (rund **62 %** bei insgesamt 37 Angaben), Gelände insgesamt (rund **72%** bei insgesamt 39 Angaben) und Erreichbarkeit (rund **47%** bei insgesamt 36 Angaben) hat sich insgesamt jeweils ein recht hoher Prozentsatz für die beste Wertung entschieden. Hierbei muss jedoch auch die unterschiedliche Zahl der Enthaltungen mit berücksichtigt werden.

Wie auch bereits bei den Vätern, kann auch hier ein eher negativerer Trend bei den Öffnungszeiten beobachtet werden. Hierbei stimmten die Befragten für *eins* mit rund **26%** (10 Nennungen), für *zwei* mit rund **28%** (11 Nennungen), für *drei* mit rund **32%** (12 Nennungen) und für *vier* mit rund **13%** (5 Nennungen). Insgesamt gab es hier zwei Enthaltungen zu verzeichnen. Der größte Anteil der Befragten hat sich in diesem Fall nur für die Wertung *weder zufrieden noch unzufrieden* entschieden. Zudem wurden bei Frage vier mehrere Anmerkungen durch die Befragten angeführt. Durch Anmerkungen wie „Evtl. auch sonntags öffnen“, „öfter öffnen“, „Hochsommer fehlt Schatten, im Sommer vormittags öffnen“ oder „mehr offene Betriebe“ begründeten Befragte ihre Wertungen. Zwei Enthaltungen im Bereich der Erreichbarkeit wurden durch „Mit Auto sehr gut“ und „Keine Kenntnis, da fußläufig erreichbar“ erklärt. Eine Enthaltung der Kategorien Zusatzangebote rund um die Tiere und Zusatzangebote wurde durch die Anmerkung „Nichtnutzung, da Sohn noch zu jung dazu“ begründet.



**Abbildung 8:** Zufriedenheit Angebot und Umfeld Andere  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Im Bereich der dritten Kategorie der persönlichen Angaben Andere, wird durch die Statistik deutlich, dass sich in fast allen Wertungsbereichen die Mehrheit der Probandinnen und Probanden für die beste Wertung *sehr zufrieden* entschieden haben. Es sei aber anzumerken, dass es auch hier, je nach Frage variierende Enthaltungen gibt.

Der direkte Tierkontakt kommt auf eine Wertung von rund **61%** (14 Nennungen) bei *eins* und von rund **30%** (sieben Nennungen) bei *zwei*. Hier enthielt sich keiner der Befragten. Zusatzangebote rund um die Tiere wurden mit rund **55%** (12 Nennungen) bei *eins* und rund **41%** (9 Nennungen) bei *zwei* gewertet. Insgesamt gab es eine Enthaltung. Die Zusatzangebote (**62%** bei *eins*, bei *zwei* Enthaltungen), die Spielangebote für die Kinder (**55%** bei *eins*, bei drei Enthaltungen) und das Gelände insgesamt (**61%** bei *eins*, bei keiner Enthaltung) erhielten in etwa gleich Wertungen, wie die beiden zuvor benannten Bereiche.

Ein deutlicher Unterschied bei der Bewertung ergibt sich bei den Bereichen Erreichbarkeit und Öffnungszeiten.

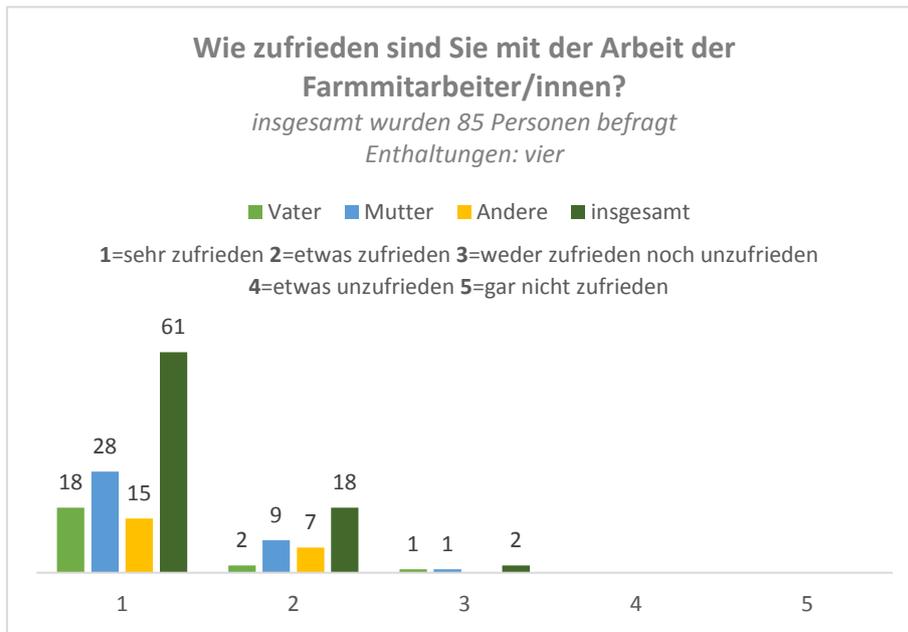
Die Erreichbarkeit wurde zu jeweils fast gleichen Teilen mit der Wertung *eins* (**39%**) und *zwei* (**43%**) benannt. Die niedrigste Wertung liegt bei *drei* mit rund **17%** der Nennungen. Hierbei konnten keine Enthaltungen verzeichnet werden.

Mit insgesamt einer Enthaltung entschied sich die Mehrheit von **45%** (zehn Nennungen) bei den Öffnungszeiten für die Wertung *zwei*. Die Wertung *eins* wurde dabei zu rund **23%** und die Wertung *drei* zu rund **32%** gewählt.

Als Begründung der Wertungen wurde von den Probanden für den Bereich Erreichbarkeit zweimal die Anmerkung der geringen Parkmöglichkeiten und somit eine mögliche Erhöhung dieser aufgeführt. Zudem wurden „Öffnungszeiten im Sommer vielleicht schon ab 14.00 Uhr“ und „Spielgeräte für Kinder erneuern“ genannt.

#### *Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Farmmitarbeiter/innen?*

Bei dieser Frage wurde sich zur Bewertung einer ordinalen Skalierung bedient. Wie auch schon in Frage vier konnte die Wertung mit den Ziffern eins bis fünf vorgenommen werden, wobei eins die höchste Wertung (sehr zufrieden) und fünf die niedrigste Wertung (gar nicht zufrieden) symbolisiert.



**Abbildung 9:** Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Farmmitarbeiter/innen?  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

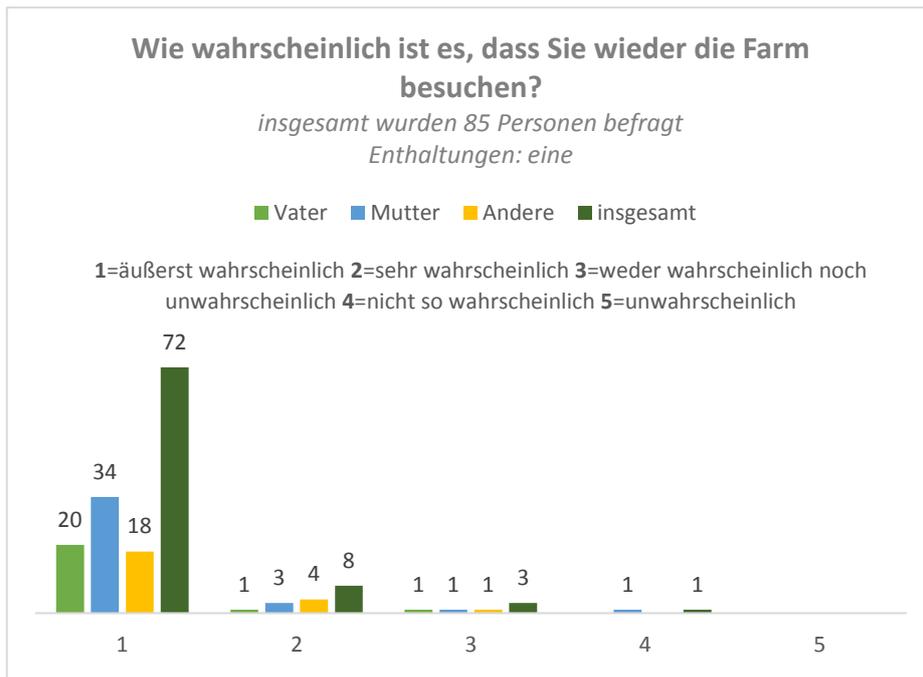
Die Wertung der Zufriedenheit über die Arbeit der Mitarbeiter der Kinder- und Jugendfarm fiel mit einem **durchschnittlichen** Wert von **1,3** sehr positiv aus.

Insgesamt wurde von rund **75%** die Wertung *eins*, also *sehr zufrieden* gewählt. Hierbei wählten aus der Kategorie Vater insgesamt **18** Probanden, aus der Kategorie Mutter insgesamt **28** Probandinnen und aus der Kategorie Andere insgesamt **15** Probanden und Probandinnen diese Wertung. Ein wesentlich geringerer Prozentsatz von nur rund **22%** der gesamten Befragten wertete die Arbeit der Farmmitarbeiter mit einer *zwei*. **2%** bewerteten die Arbeit mit einer *drei*. Die beiden unteren Werte wurden von keinem der Befragten gewählt. Insgesamt haben sich vier Befragte bei dieser Frage einer Wertung enthalten.

Mit zusätzlichen Anmerkungen wie „sehr freundlich“, „Sehr gut finde ich, dass der Fokus auf den Kindern und nicht auf den Eltern liegt. Pädagogisch wertvoll.“ oder „Beim ersten Besuch war viel los und wir kannten uns gar nicht aus und haben Informationen über den Ablauf vermisst.“ stützten einige Befragte ihre Wertungen.

**Frage 6:** *Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Farm besuchen?*

Wie auch in den vorherigen Fragen, bediente sich auch diese Frage einer ordinalen Antwortskalierung. Hierbei ging es dieses Mal jedoch nicht um eine reine Zufriedenheitswertung, sondern einer Wahrscheinlichkeitsbestimmung. Diesbezüglich umfassten die Werte eins bis fünf bestimmte Wahrscheinlichkeitsgrade. Eins stand hierbei für die höchste Wahrscheinlichkeit (äußerst wahrscheinlich) und fünf für die niedrigste (unwahrscheinlich).

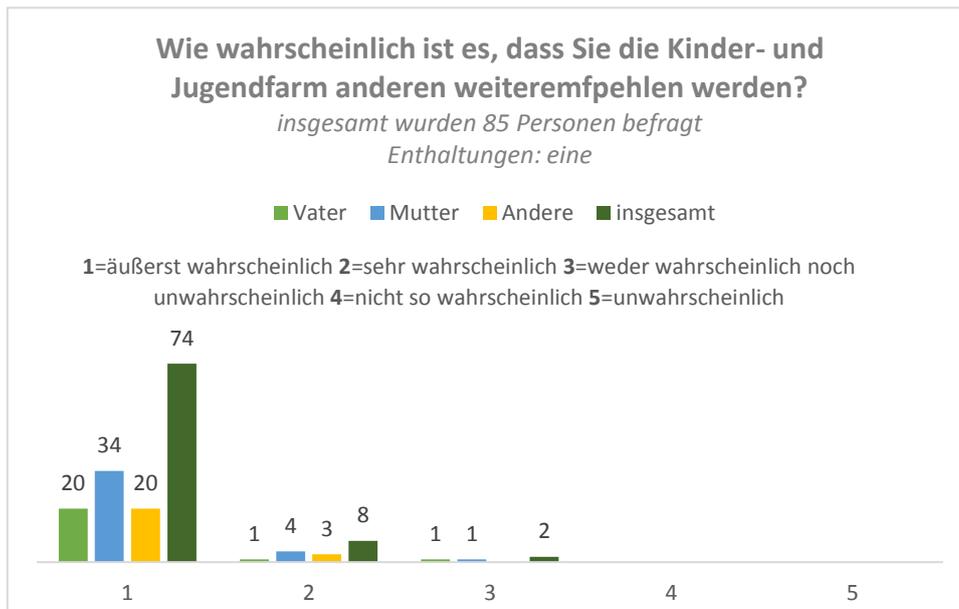


**Abbildung 10:** Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Farm besuchen?  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Mit einem **durchschnittlichen** Wahrscheinlichkeitswert von **1,2** bewerteten die Probanden die Wahrscheinlichkeit erneut die Kinder- und Jugendfarm zu besuchen sehr hoch. Mit insgesamt rund **86%** stellt die Wahl der Probanden für *äußerst wahrscheinlich* die höchste Wertung dar. Insgesamt bewerteten hierbei **20** Befragte der Kategorie Vater, **34** Befragte der Kategorie Mutter und **18** Befragte der Kategorie Andere diese Frage mit der höchsten Wertung. Mit wesentlich geringeren Werten von nur rund **10%**, **4%** und **1%** wurden die anderen Wahrscheinlichkeitsangaben benannt. Die unterste Wertung wurde von keinem der Befragten angegeben. Insgesamt gab es bei dieser Frage eine Enthaltung.

*Frage 7: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Kinder- und Jugendfarm Familie, Freunden oder Bekannten weiterempfehlen werden?*

Auch bei Frage sieben wurde sich einer ordinalen Skalierung zur Bewertung bedient. Wie bei Frage sechs umfasste die Bewertung dabei die Werte eins (äußerst wahrscheinlich) bis fünf (unwahrscheinlich).



**Abbildung 11:** Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Kinder- und Jugendfarm anderen weiterempfehlen werden?

**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Mit einer **durchschnittlichen** Wertung von **1,1** wurde die Wahrscheinlichkeit von allen Befragten, die Kinder- und Jugendfarm Regensburg an Bekannte, Freunde, etc. weiterzuempfehlen, als äußerst hoch betitelt. Mit einer absoluten Höchstwertung von **88%** bei dem Wert *eins*, *äußerst wahrscheinlich*, stimmten die Befragten für eine sehr hohe Wahrscheinlichkeit. Hierbei wurden **20** Stimmen aus der Kategorie Vater, **34** Stimmen aus der Kategorie Mutter und **20** Stimmen aus der Kategorie Andere gezählt. Mit nur **10%** und **2%** wurden jeweils die Wertungen *zwei* und *drei* benannt. Die beiden niedrigsten Wertungen wurden nicht gewählt. Insgesamt gab es bei dieser Frage eine Enthaltung.

*Frage 8: Was würden Sie sich für Ihren Besuch auf der Kinder- und Jugendfarm in Zukunft wünschen?*

Diese Frage, konnte im Vergleich zu den Anderen bisher genannten jeweils individuell von dem Befragten beantwortet werden. Bei einer Gesamtheit von 85 befragten Probanden, gab es eine Enthaltungsquote von rund 71%. Somit haben nur 29% die Frage beantwortet.

In der Kategorie der befragten Väter fielen verschiedenste Wünsche. So kam der Wunsch nach häufigeren Besuchen bei den Tieren mit Angeboten rund um den Tierkontakt und die Tierpflege auf. Auch wurden sich zum Beispiel Angebote für „ältere Jugendfarm Fans“ gewünscht. Aber auch Anliegen wie „gutes Wetter“ oder „Regelmäßig Kaffee“ und der Wunsch nach „gleichbleibend, kompetente[m] Personal“ fielen. Einer der Befragten antwortete auf diese Frage mit „Ich bin mit dem Angebot, wie es momentan ist sehr zufrieden.“

Die in der Kategorie der befragten Mütter geäußerten Wünsche können in verschiedene Themenbereiche gegliedert werden.

Zuerst sollte hierbei der Bereich der *sanitären Anlagen* angesprochen werden. Hierbei wünschten sich je zwei Befragte mehr und vor allem besser erreichbare Toiletten. Aber auch die fehlende Wickelmöglichkeit wurde von drei Personen angeführt.

Bei dem *Tierbesuch bzw. -kontakt* wurde von zwei Befragten eine Intensivierung dieses Angebotes angemerkt. Zudem wurden sich mehr Informationen zu den Tieren und deren Pflege durch die Mitarbeiter, aber auch ein möglicher alleiniger Gang in die Tiergehege gewünscht.

In Bezug auf die *Öffnungszeiten* wurde, wie bereits bei Frage vier angemerkt wurde, eine häufigere Öffnung der Farm, zum Beispiel auch an weiteren Tagen, erboten. Zudem wurde eine mögliche Herabstufung des Mittwochsangebotes auf sechs Jahre angeführt.

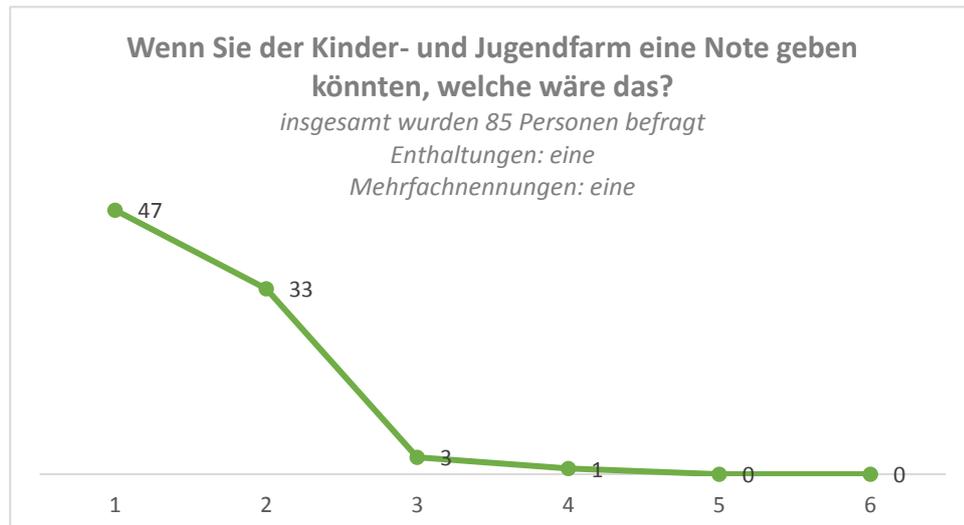
Im Bereich der *Angebote* wurden einerseits „mehr Angebote für Kleinkinder (1 Jahr+)“ aber auch allgemein „noch mehr Angebote wie Basteln, gemeinsames backen“ gewünscht. Zudem wurden hier auch die Bereiche „mehr Ferienaktionen“ und „Kindergeburtstag feiern“ angemerkt.

Außerhalb einer Kategorisierung stehen des Weiteren Wünsche wie „Sichtbarkeit & Selbstverständnis bei der Platzierung der ‚Spendendöschen‘“ oder „eine Tafel, was/welche Spendensachen erwünscht sind.“ Auch der Wunsch nach Kaffee bzw. warmen Getränken und einer besseren Erreichbarkeit zu Fuß und mehr Parkplätzen wurde geäußert.

Die Probanden der Kategorie Andere äußerten ähnliche Anliegen. Neben der erneuten Nennung der Verbesserung der sanitären Anlagen, z. B. durch Toiletten auf dem Gelände (insgesamt zwei Nennungen) oder geschlechtergetrennte Toiletten, wurde auch der Wunsch nach häufigeren Öffnungszeiten aufgeführt. Auch die Möglichkeit eines befestigten Gebäudes zum Rückzug bei instabilen Wetterlagen wurde sich gewünscht. Abschließend sind in diesem Bereich noch die Nennungen „Da muss ich öfter kommen, um es zu beurteilen“ und „Weiter so!“ anzuführen.

#### *Frage 9: Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?*

Mit Hilfe dieser Frage soll eine durchschnittliche Note für die Kinder- und Jugendfarm Regensburg erstellt werden. Das Wertungssystem dieser Frage bedient sich hierzu einer ordinalen Skalierung im Stil des deutschen Schulbewertungssystems. Hierbei steht der Wert eins für sehr gut, zwei für gut, drei für befriedigend, vier für ausreichend, fünf für mangelhaft und sechs für ungenügend.



**Abbildung 12:** Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Insgesamt konnte aus allen Werten ein **Notendurchschnitt** von **1,50** errechnet werden. Die insgesamten Nennungen belaufen sich auf **47** Nennungen für *eins*, **33** Nennungen für *zwei*, **drei** Nennungen für *drei* und **eine** Nennung für *vier*. In der nachfolgenden Tabelle, wird die Verteilung der jeweiligen Kategorien Vater, Mutter und Andere auf die einzelnen Noten veranschaulicht.

**Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?**

*insgesamt wurden 85 Personen befragt*

*Enthaltungen: eine*

*Mehrfachnennungen: eine*

	1	2	3	4	5	6
<i>Vater</i>	15	5	1	1		
<i>Mutter</i>	23	14	2			
<i>Andere</i>	9	14				

**Tabelle 5:** Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?  
**Quelle:** entnommen aus den Ergebnissen der Befragung

Unter den Vätern wurde die *Note eins* mit insgesamt rund **68%** gewählt. Rund **23%** (5 Nennungen) entschieden sich für *gut* und jeweils rund **5%** (1 Nennung) für *befriedigend* und *ausreichend*. Bei den Müttern entschied sich eine Mehrheit von rund **59%** für *sehr gut*. Die *Note zwei* wurde von rund **36%** (14 Nennungen) und die *Note drei* von nur rund **5%** (2 Nennungen) gewählt. Hierbei wurde von einer Probandin eine Mehrfachnennung von *gut* und *ausreichend* abgegeben. In der Kategorie Andere entschieden sich **39%** für *sehr gut* und die Mehrheit von **61%** für *gut*. Insgesamt gab es bei dieser Frage eine Enthaltung.

## 7.4 Darstellung der Ergebnisse der Abschlussfrage

Unter der Frage „Haben Sie noch zusätzliche Kommentare oder Anmerkungen die Sie uns gerne mitteilen möchten?“ wurde abschließend den Befragten die Möglichkeit gegeben, noch zusätzliche, über die Inhalte des Fragebogens hinausgehende, Anmerkungen zu geben.

Insgesamt fand hier eine Beteiligung von nur rund 20% im Hinblick auf die Gesamtheit aller Befragten statt. Somit wurde die Frage von 80% der Probanden nicht beantwortet. Da diese Frage außerhalb der Zufriedenheitsmessung einzuordnen ist, wird in der nachfolgenden Darstellung der Ergebnisse nicht auf die einzelnen Kategorien der persönlichen Angaben eingegangen.

Grundlegend kann zunächst festgehalten werden, dass die auf diesem Wege getroffenen Anmerkungen und Kommentare sehr positiv ausgefallen sind. Um dieses Bild zu verdeutlichen werden im Folgenden einige aussagekräftige Beispiele aus der Gesamtheit der Beantwortungen ausgewählt und im Einzelnen aufgeführt. Die Gesamtheit aller Ergebnisse kann in Anhang 3 eingesehen werden.

- „Wir haben uns sehr wohl gefühlt und freuen uns auf unseren nächsten Besuch.“
- „Schön das es die Farm gibt. Super Alternative um den Kindern die Natur nahe zu bringen.“
- „Sehr gute Idee. Gutes freies Konzept. Niedrige Schwelle.“
- „Schöner – manchmal interessanter – Mix aus Eltern & Erziehungskonzepten. Erweitert den Horizont, bestätigt (oder inspiriert).“
- „Toll sowas mitten in der Stadt!“
- „Eine sehr tolle Einrichtung mit vielen tollen Angeboten und Mitarbeiter/innen.“
- „Sehr freundliche Mitarbeiter, Kinder werden nett behandelt und animiert, man wird freundlich aufgenommen.“

## 8. Evaluation

Im Nachfolgenden steht die Evaluation der Durchführung der Befragung, als auch die des Fragebogens im Vordergrund. Hierbei soll bei Ersterem näher auf die Durchführung eingegangen und das Vorgehen, etc. evaluiert werden. Im Anschluss wird vor allem auf Schwierigkeiten und Probleme der Fragebogenkonstruktion, wie z. B. der Formulierung der Fragen oder der Skalierung der Antwortmöglichkeiten eingegangen.

### 8.1 Evaluation der Durchführung

Die Befragung auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg wurde an verschiedenen Samstagen im Oktober und November durchgeführt. Zunächst sollte darauf hingewiesen werden, dass nicht wie in der Planung unter Punkt 5.3 drei, sondern insgesamt vier Termine durchgeführt wurden. Aufgrund der Jahreszeit, war an den einzelnen Terminen das Wetter oft unbeständig, was zur Folge hatte, dass die Zahl der Besucher an einem Termin im November besonders gering ausfiel und somit nur eine

sehr geringe Anzahl von Fragebögen ausgefüllt wurde. Im Nachfolgenden wird auf diese Problematik noch weiter eingegangen.

Alle Termine zusammenfassend, kann festgehalten werden, dass die in der Planung der Durchführung beschriebene Vorgehensweise zu einem sehr großen Teil wie geplant umgesetzt werden konnte.

Die Termine für die Befragungsdurchführung waren der **28.10.2017**, der **04.11.2017**, der **11.11.2017** und der **18.11.2017**.

Am 28.10.2017, dem ersten Termin wurde die Befragung, wie vorher geplant, von 15.00 – 17.30 Uhr umgesetzt. Es wurde direkt am Eingang ein Platz geboten, an welchem die Besucher direkt bei Betreten der Farm angesprochen und auf die Befragung aufmerksam gemacht werden konnten. Die Fragebögen wurden den Probanden zum Ausfüllen nach ihrem Besuch mitgegeben. Am Ende des Termins wurden insgesamt 32 ausgefüllte Fragebögen von 36 ausgegebenen wieder eingesammelt. Problematisch war an diesem Termin, das unter anderem kalte und sehr windige Wetter. Durch den starken Wind war der Umgang mit den Fragebögen sowohl für die durchführende Person, als auch für die Probanden, nicht ganz einfach. Dennoch war die Bereitschaft und Motivation der Besucher an der Befragung teilzunehmen sehr hoch. Aufgrund der Wetterlage, war auch ein Anbringen der Informationszettel im direkten Sichtfeld der Besucher schwer zu realisieren, da sie durch die starken Windverhältnisse zumeist umgedreht wurden und somit nicht lesbar waren. Die Angebote der Kinder- und Jugendfarm an diesem Tag erstreckten sich sowohl auf den üblichen Tierbesuch, das heißt das Besuchen, Streicheln und Füttern vor allem der kleineren Tierarten, als auch auf das gemeinsame Backen von Stockbrot über dem offenen Feuer. Dies war vor allem im Hinblick auf die Wertung von Erstbesuchern sehr hilfreich, da sie somit ein umfassendes Bild vom Besuch der Kinder- und Jugendfarm erhalten konnten. Der erste Termin konnte somit erfolgreich durchgeführt und abgeschlossen werden.

Am zweiten Termin, dem 04.11.2017, wurde von 14.30 – 17.00 Uhr, die Befragung erneut durchgeführt. Als erstes konnte festgestellt werden, dass aufgrund der Änderung der Öffnungszeiten von den ehemaligen Sommerzeiten (15.00 – 17.30 Uhr) auf die Winterzeiten (14.30 – 17.00 Uhr) zu Beginn erst nur sehr wenige Besucher auf der Farm eingefunden haben. Im Verlauf des Betriebes stieg die Zahl der Besucher jedoch auf einen wesentlich höheren Wert als zu Beginn an. Dieser Fakt war vor allem dahingehend für die Befragung von Belangen, da somit erst gegen Mitte des zweiten Termins Besucher effektiv auf die Teilnahme angesprochen und Fragebögen verteilt werden konnten. Insgesamt konnten somit am 04.11.2017 31 Bögen eingesammelt werden. Die Zahl der ausgegebenen Bögen entsprach hierbei der der abgegebenen. Es entstand somit keine Differenz in der Anzahl. Ein wesentlicher Einflussfaktor für die Befragung war an diesem Termin das Angebot der Kinder- und Jugendfarm. Neben den üblichen Tierbesuchen und dem Angebot von Stockbrot,

kam an diesem Tag eine neue Heu- und Strohlieferung. Hierbei nimmt das gemeinsame Abladen und Auffüllen des Bestandes mit den Besuchern zusammen immer einen gewissen zeitlichen Rahmen ein. Zudem werden zu dieser Zeit keine anderen Angebote auf der Farm durchgeführt. Dies hatte zur Folge, dass somit auch die Befragung für einen Zeitraum von ca. einer Stunde unterbrochen wurde. Da jedoch bereits vorher zahlreiche Besucher auf die Befragung angesprochen werden konnten, erklärte sich ein großer Teil der Besucher nach dem Abladen des Heus und Stroh bereit, an der Befragung teilzunehmen. Auch konnten im Anschluss noch neue Besucher durch direktes Ansprechen auf dem Farmgelände für das Ausfüllen eines Fragebogens gewonnen werden. Zusammenfassend kann also festgehalten werden, dass trotz mehrerer Störfaktoren an diesem Tag, ein mit dem ersten Termin vergleichbarer Erfolg erreicht werden konnte.

Am dritten Termin (11.11.2017), welcher eigentlich als letzter Termin geplant war, fand die Befragung erneut von 14.30 – 17.00 Uhr statt. Aufgrund der kalten Temperaturen und des regnerischen Wetters an diesem Samstag, fand sich nur eine geringe Anzahl von Besuchern auf der Kinder- und Jugendfarm ein. Zudem wurde aus diesem Grund, der eigentliche Standpunkt der Befragung direkt am Eingang unter die nahegelegene überdachte Sitzzecke verlegt. Es war aber dennoch möglich, die Besucher direkt beim Betreten der Farm anzusprechen und das Anliegen vorzubringen. Die Angebote der Kinder- und Jugendfarm erstreckten sich an diesem Tag auf nur wenige Tierbesuche, da aufgrund der Wetterlage und des offenen Geländes nur wenig Interaktion im Freien möglich war. Zudem wurde ein herbstliches Bastelangebot bereitgestellt. Aufgrund des geringen Besucheraufkommens wurden nur sechs Bögen insgesamt eingesammelt und die Befragung eine Stunde vor Beendigung des Offenen Betriebes abgebrochen.

Der vierte Termin am 18.11.2017 fand erneut von 14.30 – 17.00 Uhr statt. Aufgrund der geringen Besucherzahl am vorhergehenden Termin, wurde die Befragung entgegen der Planung unter Punkt 5.3 noch ein viertes Mal durchgeführt. Trotz der bereits hohen Anzahl von 69 Fragebögen wurde sich, um ein möglichst repräsentatives Ergebnis zu erhalten, dazu entschieden die Befragung ein weiteres Mal durchzuführen. Insgesamt konnten an diesem Zusatztermin nochmals 16 Bögen gesammelt werden. Aufgrund des doch recht instabilen Wetters, wurde der Standpunkt der Befragung erneut unter die Überdachung verlegt. Die Besucher wurden jedoch trotzdem bei Betreten der Farm direkt angesprochen und auf den Platz hingewiesen. Das Angebot der Farm erstreckte sich an diesem Samstag auf den Tierbesuch, ein Bastelangebot und das gemeinsame Kochen einer Gemüsesuppe über dem offenen Feuer, wodurch eine große Bandbreite an Teilnahmemöglichkeiten für die Besucher gegeben war. Insgesamt konnte an diesem Termin jedoch eine weniger hohe Teilnahme an der Befragung, im Vergleich zu den ersten beiden Terminen, verzeichnet werden. Es war zudem eine deutlich geringere Bereitschaft von Seiten der Besucher zur Teilnahme an der Befragung beobachtbar.

Zusammenfassend kann abschließend festgehalten werden, dass die Befragung im Hinblick auf ihren Umfang und ihre Durchführung erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Die Besucherzahlen waren trotz des herbstlichen Wetters sehr gut und führten somit zu einer großen Zahl an Fragebögen. Zudem waren die Besucher zu einem großen Teil sehr aufgeschlossen gegenüber der Befragung und füllten bereitwillig die Bögen aus. Eine Durchführung im Sinne der vorher durchgeführten Planung war somit mit nur geringen Anpassungen an die jeweilige Befragungssituation möglich.

## 8.2 Evaluation des Fragebogens

Neben der Evaluation der Durchführung der Befragung soll nun in diesem Zusammenhang noch eine kritische Einschätzung des Fragebogens und seines Aufbaus erfolgen. Hierbei wird sich vor allem auf die Konstruktion der Fragen und die Gestaltung der Antworten konzentriert. Eine rezensierende Auseinandersetzung mit den inhaltlichen Schwerpunkten findet innerhalb der Diskussion der Ergebnisse unter Punkt 9 statt.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass eine große Stückzahl an Fragebögen, von insgesamt 85 Stück, erreicht werden konnte. Unter Berücksichtigung der in Punkt 8.1 durchgeführten Beurteilung der Durchführung wurden zudem keine groben Mängel in der Gestaltung des Bogens deutlich.

Fazit der Ergebnisdarstellung ist es, dass nur ein geringer Prozentsatz der teilnehmenden Probanden sich einer Stimme enthalten haben. Enthaltungen wurden zu dem oft durch hinzugefügte Kommentare der jeweiligen Befragten erklärt und begründet.

Bezüglich dieser Thematik sind jedoch Frage acht und die Abschlussfrage hervorzuheben.

Frage acht wies mit einer Beteiligung von nur 29% der Befragten, einen sehr geringen Wert auf. Als mögliche Ursache kann hierfür die Frage- und Antwortkonstruktion gesehen werden. Im Vergleich zu den anderen aufgeführten Fragen, wurde diese in Form einer offenen Fragestellung ohne vorgegebene Antwortmöglichkeiten konstruiert. Während die Probanden in den vorhergehenden Fragen nur Wertungen abgeben mussten und dies anhand eines bereits vorgegebenen Schemata geschah, zielte diese Frage auf die individuelle objektive Meinung ab. Dies könnte als ursächlich für eine solch hohe Enthaltung der Probanden in diesem Bereich gesehen werden. Zudem könnte unter Umständen ein motivationaler Hintergrund oder auch das falsche Verstehen der Frage als Beweggrund herangezogen werden. Außerdem wäre es möglich, dass von den Befragten, bereits alle Bereiche als abgedeckt angesehen wurden und diese Frage daher nicht mehr kommentiert wurde. Des Weiteren könnte dies aber auch, im Hinblick auf die Diskussion der inhaltlichen Bezüge unter Punkt 9 ein Kennzeichen für eine hohe Zufriedenheit sein. Hierauf wird in genanntem Punkt näher eingegangen.

Ebenso wie bei Frage acht, lag auch die Beteiligung an der Abschlussfrage mit nur rund 20% auf einem niedrigen Level. Da es sich bei dieser Frage, ebenso um eine offene Fragestellung ohne Antwortmöglichkeiten handelt, könnten oben genannte Gründe für eine Enthaltung auch hier als

ursächlich aufgeführt werden. Zudem sollte jedoch angemerkt werden, dass diese Frage keinen wesentlichen Beitrag zum eigentlichen Forschungsgegenstand leistet und daher eine geringe Beantwortung nicht maßgeblich Einfluss auf die Bewertung, Diskussion und Interpretation der Ergebnisse nehmen wird.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt in der Evaluation des Fragebogens gilt der Gestaltung des Mess- bzw. Skalenniveaus. In vielen Fällen der Fragebogengestaltung wird sich bei den sogenannten Ratingskalen einer Einteilung in fünf bis sieben Stufen bedient. (vgl. Franzen 2014, S. 707) Hierbei werden die jeweiligen Antwortkategorien entweder durch numerische Werte dargestellt oder verbalisiert. (vgl. ebd., S. 707) Im Falle des vorliegenden Fragebogens zur Besucherzufriedenheit, fand aus Gründen der Vereinfachung und der besseren Verständlichkeit im Kontext mit anderen Fragen eine Umwandlung der verbalisierten Kategorien in Zahlen statt. Üblicherweise ist die Kategorisierung der Werte von fünf bis eins gestaffelt, wobei fünf die höchste Wertung z. B. „stimme sehr zu“ (ebd., S. 707) und eins die niedrigste Wertung beispielsweise „stimme überhaupt nicht zu“ (ebd., S. 707) umfasst. Im vorliegenden Fall wurde sich jedoch für eine umgekehrte Wertung entschieden. Hierbei stand der Wert eins für sehr zufrieden oder äußerst wahrscheinlich und der Wert fünf für gar nicht zufrieden oder unwahrscheinlich. Die genaue Begründung für diese Staffelung der Wertungen ist in Punkt 5.5 zu finden. Diese Tatsache führte bei Probanden zum Teil zu Verwirrung, obwohl eine Wertung der einzelnen Ziffern vorhergehend unter der Frage erläutert wurde. Festzustellen war diese Schwierigkeit bei wenigen Befragten, da bei der Auswertung der Fragebögen auffiel, dass die ersten Wertungen durchgestrichen und korrigiert wurden. Zudem wurde diese Thematik von einer Probandin bei der Abgabe des Bogens angemerkt. Diese Problematik hätte umgangen werden können, wenn der Einsatz der bekannten Wertungen stattgefunden hätte oder die Anmerkung hierzu noch deutlicher für die Probanden greifbar gemacht worden wäre.

Da die Messwerte bei der Ergebnisdarstellung aber in keinem Fall diesbezüglich deutlich abweichen und sich in den Wertungen der einzelnen Fragen eine deutliche Gleichmäßigkeit feststellen lässt, kann somit davon ausgegangen werden, dass diese Problematik keinen Einfluss auf das Messergebnis genommen hat.

## **IV. Diskussion und Interpretation der Ergebnisse**

In der nun abschließend folgenden Diskussion und Interpretation der Ergebnisse, werden alle bisher gewonnen Erkenntnisse, sowohl aus dem theoretischen, als auch aus dem empirischen Teil zusammengeführt und miteinander in Verbindung gebracht. In diesem Kontext werden zunächst die Ergebnisse der Befragung zusammengeführt und diskutiert. Die Inhalte werden interpretiert und es werden für mögliche Kritikpunkte oder Aspekte der Unzufriedenheit konzeptionelle Überlegungen angestellt, um diese nach Möglichkeit in die pädagogische Arbeit zu integrieren. Abschließend werden die gesamten Inhalte, bestehend aus Literatur und Empirie, auf die in der Einleitung vorgestellten Fragestellungen projiziert und diese somit beantwortet.

In diesem Bezug sollte nun noch angemerkt werden, dass durch den Status der Verfasserin als ehemalige Praktikantin und nun Honorarkraft der Kinder- und Jugendfarm Einflüsse auf Bereiche der Diskussion stattfinden werden. Vor allem im Bereich der Interpretation und Auswertung der Befragungsergebnisse, werden persönliche Erfahrungen mit einfließen und konzeptionelle Überlegungen beeinflusst werden. Es wurde sich diesbezüglich extra für den Begriff der konzeptionellen Überlegungen entschieden, da eine institutionsinterne Auswertung der Befragungsergebnisse zeitlich innerhalb des Rahmens der Bachelorarbeit leider nicht mehr möglich war und somit nun von der Verfasserin, in Bezug auf ihren Status als Mitarbeiterin der Kinder- und Jugendfarm, mögliche Umsetzungsideen angesprochen werden. Eine Nachbesprechung mit dem Vorstand der Einrichtung wird diesbezüglich erst im Februar 2018 stattfinden.

### **9. Ergebnisdiskussion der Befragung**

Die Befragung zur Besucherzufriedenheit wurde auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg an insgesamt vier Terminen im Oktober und November mit Hilfe eines Fragebogens als Messinstrument durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung wurden bereits unter Punkt 7 aufgeführt und ausgewertet und sollen nun im Nachfolgenden diskutiert und interpretiert werden.

#### *Diskussion der soziodemographischen Inhalte*

Innerhalb des soziodemographischen Teils wurden einerseits wesentliche Daten für die Befragung, aber auch wichtige Daten in Bezug auf die Kinder- und Jugendfarm erhoben. Mit Hilfe dieses Teils sollte einerseits eine Trennung der Probanden für die Auslegung der Ergebnisse stattfinden und somit auch die Zielgruppe der Farm für den Offenen Betrieb am Samstag näher beleuchtet werden. Die persönlichen Angaben der Erwachsenen Besucher wurden hierzu in Vater, Mutter und Andere eingeteilt. Sinn und Zweck dieser Einteilung war es, in dem nun folgenden Teil Interpretationen einerseits bezüglich des Geschlechts und andererseits bezüglich der Stellung zu dem Kind zu ermöglichen und diesbezüglich Unterschiede herauszuarbeiten. Die insgesamt Zahl der befragten Besucher belief sich auf 85. Davon wurden insgesamt 22 Väter, 40 Mütter und 23 Personen im Bereich Andere befragt. Bereits bei der Auswertung unter Punkt 7.1 ist aufgefallen, dass fast die

Hälfte aller Befragten Mütter sind. Dies lässt unter Einbezug weiterer Probandinnen aus der dritten Kategorie mit min. sieben weiteren weiblichen Nennungen darauf schließen, dass vor allem Frauen mit Kindern die Kinder- und Jugendfarm besuchen. Sei dies alleine oder im familiären Kontext. Mit nur rund 29 Nennungen, zusammengefügt aus den Nennungen der Väter und männlichen Nennungen in der Kategorie Andere, war nur rund ein Drittel der Befragten männlich. Hieraus lässt sich eine mögliche Interpretation erschließen, dass zu einem großen Teil vor allem Frauen mit Kindern das Angebot der Kinder- und Jugendfarm nutzen. Ein weiteres interessantes Ergebnis stellt die Nennung sowohl der Anzahl, als auch des Alters der Kinder dar. Insgesamt wurden 129 Nennungen für die Anzahl von Kindern gegeben. Diese Zahl lässt sich in der Tabelle 2 unter Punkt 7.1 nachprüfen. Jedoch spiegelt diese Zahl, wie auch dort beschrieben, nicht die absolute Zahl der Kinder wieder, da es in diesem Bereich zu Mehrfachnennungen kam. Einen wesentlich interessanteren Fakt stellt hierbei jedoch das Alter der Kinder dar. Insgesamt wurden vor allem die Altersgruppen 0 – 3 und 4 – 7 von den Befragten gewählt. In Relation zu der in der Konzeption verankerten Zielgruppe der Farm für Kinder ab sieben Jahren (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016), stellt dies eine Verschiebung dar. Es kann somit festgestellt werden, dass die Altersgruppe der Kinder in einem Offenen Betrieb am Samstag zu sehr großen Teilen unterhalb der eigentlich beschriebenen und angesprochenen Zielgruppe liegt. Dies stellt für die Kinder- und Jugendfarm eine wesentlich höhere Herausforderung dar. Die pädagogischen Angebote sind in vielen Bereichen vor allem an Kinder ab sieben Jahren ausgerichtet, z. B. die Wissens Vermittlung über eine bestimmte Tierart betreffend. Durch die wesentlich jüngere Zielgruppe, kann nur ein geringer Satz der eigentlichen Zielsetzungen, wie dem Bildungs- und Lernaspekt, vermittelt werden bzw. muss in seinem Umfang neu strukturiert werden. Die Farm muss sich somit in ihrem Angebot vor allem an jüngeren Kindern orientieren und ihre Angebote daran anpassen, um auch hier ihren Zielsetzungen folgen zu können. Diese Entwicklung, kann aus eigenen Erfahrungen, bereits über einen längeren Zeitraum hinweg beobachtet werden. Auf Grundlage der nun direkt festgestellten und gemessenen Tatsache, wird es der Kinder- und Jugendfarm zukünftig jedoch besser möglich sein, auf das jüngere Publikum im Offenen Betrieb zu reagieren und pädagogische Angebote besser an ihm auszurichten.

Zusammenfassend kann in diesem Teil festgehalten werden, dass durch die Befragung wesentliche Erkenntnisse bezüglich der Besucher und der Zielgruppe von samstäglischen Offenen Betrieben festgestellt werden konnten, welche nun zum Teil aufgrund dieser Erkenntnis, in den pädagogischen Alltag mit eingebaut werden können.

#### *Diskussion der einführenden Fragen*

Um den Befragten einen leichteren Einstieg in den Fragebogen zu ermöglichen und ein paar grundlegende Fakten über den Farmbesuch zu erhalten, wurde sich für einen Block mit einführenden Fragen entschieden. Hier wurden zum einen Fragen über die Dauer der Zugehörigkeit zur Kinder- und Jugendfarm, aber auch zur Frequenz der Besuche und zum Zugang zur Einrichtung aufgegriffen.

### Frage 1: Wie lange sind Sie schon Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

Innerhalb dieser Frage konnten interessante Erkenntnisse erhalten werden. So wurden den Befragten hier vier verschiedene Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt. Die Probanden konnten zwischen dem Erstbesuch oder einer Dauer von entweder 1 – 3 Monaten, 4 – 6 Monaten oder länger wählen. Hierbei konnte festgestellt werden, dass jeweils rund die Hälfte aller Befragten sich entweder dem Erstbesuch oder einer bereits längeren Zugehörigkeit zuordneten. Hieraus lässt sich der Schluss ziehen, dass Besucher des samstäglichem Offenen Betriebes entweder die Farm zum allerersten Mal besuchen oder schon länger als mindestens ein halbes Jahr Besucher sind. Dies lässt die Interpretation zu, dass Besucher der Kinder- und Jugendfarm nach einem ersten Besuch entweder erhalten bleiben oder die Farm nicht noch einmal besuchen. Die gleichbleibend hohe Zahl der beiden Bereiche lässt hierbei aber auch darauf schließen, dass ein sehr großer Teil der Erstbesucher erneut auf die Kinder- und Jugendfarm kommen wird. Um diesen Trend eindeutig festzustellen, müsste jedoch eine erneute Befragung durchgeführt werden, um eine mögliche gleiche Entwicklung erneut zu dokumentieren. Interessant war unter diesem Gesichtspunkt auch zu sehen, wie sich die Verteilung der Dauer auf die einzelnen Kategorien der persönlichen Angaben beziehen lässt. Hierbei wird durch Abbildungen 3 und 4 unter Punkt 7.2 deutlich, dass zu jeweils fast gleichgroßen Teilen vor allem Mütter, die Farm das erste Mal und aber auch bereits länger besuchen. Im Bereich der Väter und Andere wechselt sich die Verteilung im Hinblick auf beide Bereiche fast genau ab. Es konnten unter den Erstbesuchen 14 Nennungen im Bereich Andere und neun im Bereich Väter festgestellt werden. Bei der Antwort länger, waren es anschließend sieben Nennungen bei Andere und zwölf bei Väter. Hieraus lässt sich der Schluss ziehen, dass vor allem Mütter die Kinder- und Jugendfarm nicht nur einmal, sondern auch öfters besuchen. Aber auch Väter und andere Besucher wiederkehrende Besucher sind.

### Frage 2: Wie oft besuchen Sie die Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

Auch in diesem Bereich, welcher sich um die Frequenz der Besuche dreht, wird deutlich, dass die Zahl der Erstbesuche immens hoch ist. Die Zahl ist hierbei bis auf nur wenige Nennungen, welche somit scheinbar anderen Bereichen zugeordnet wurden, mit den Zahlen aus Frage eins gleichzusetzen. Des Weiteren wird jedoch auch deutlich, dass von den Befragten die zweitniedrigste Nennung *ab und zu* relativ häufig genannt wurde. Wie unter Punkt 5.5 beschrieben wurde, sind hierrunter Besuche zu zählen, welche nicht einer bestimmten Regelmäßigkeit unterliegen. Nur ein geringer Anteil der Besuche finden mindestens ein- bis zweimal im Monat oder gar wöchentlich statt. Für die in der Frage eins beschriebene Dauer der Besuche kann unter Einbezug dieser Tatsache festgestellt werden, dass es somit durchaus möglich ist, dass Besucher, welche sich dem Bereich länger zugeordnet haben, zwar schon über einen längeren Zeitraum Besucher der Kinder- und Jugendfarm sind, die Frequenz der Besuche aber recht niedrig ist. Es lässt sich aus den Angabe der Frage eins somit nicht auch gleichzeitig auf die Frequenz der Besuche schließen und macht deutlich, dass Personen die Farm zwar schon länger besuchen können, dies aber keinesfalls regelmäßig tun.

### Frage 3: Wie sind Sie auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam geworden?

Unter diesem Aspekt sollte erfragt werden, wie Besucher zu einem Besuch auf der Kinder- und Jugendfarm gekommen sind. Es wurden den Probanden verschiedene Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt, mit Hilfe welcher bereits verschiedene Kategorisierungen vorgenommen wurden. Bei der Ergebnisdarstellung unter Punkt 7.2 wurde deutlich, dass vor allem der Bereich der Mundpropaganda, also das Weitersagen und die Weiterempfehlung durch Freund, Bekannte, etc. viele Besucher auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam gemacht hat. Aber auch die Homepage kann in diesem Kontext hervorgehoben werden. Nur wenige Personen hingegen wurden durch die Presse oder andere Institutionen auf die Farm aufmerksam. Unter dem Punkt Sonstiges wurden jedoch in gewissem Maße auch die bereits vorgegebenen Antwortmöglichkeiten mit aufgeführt und wurden von den Befragten nur in einen anderen Kontext gesetzt. Dennoch stellt vor allem die Weiterempfehlung einen wesentlichen Faktor für die eigentlich erfragte Besucherzufriedenheit dar. Dies wird jedoch genauer unter der Betrachtung der Frage sieben erläutert werden.

### *Diskussion des Hauptteils*

Der Hauptteil diente der direkten Befragung der Zufriedenheit, indem durch Skalen eine eindeutig Zufriedenheit für bestimmte Bereiche bewertet werden konnte.

### Frage 4: Wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Angeboten und dem Umfeld der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

Insgesamt konnte hier in allen Kategorien ein sehr positives Ergebnis erreicht werden.

Unter den Vätern erreichten die Bereiche des direkten Tierkontaktes, die Zusatzangebote rund um die Tiere, Zusatzangebote, wie z. B. Basteln oder auch die Spielangebote für die Kinder und das Gelände insgesamt, als auch die Erreichbarkeit sehr positive Wertung. Mit nur geringen Ausnahmen waren die befragten männlichen Probanden somit sehr zufrieden. Geringe Abstriche waren jedoch trotzdem bei der Erreichbarkeit und vor allem bei den Öffnungszeiten zu machen. (vgl. Abbildung 6)

Bei den befragten Müttern zeigte sich ein ähnliches Bild. Bis auf die Kategorie der Öffnungszeiten überwiegen die Wertungen im Bereich eins und zwei, wobei vor allem der direkte Tierkontakt mit einem sehr hohen Prozentsatz sehr positiv bewertet wurde. Aber auch hier zeigten sich eher negativere Nennungen im Bereich der Öffnungszeiten. (vgl. Abbildung 7)

Die gleiche Verteilung konnte unter anderem auch in der Kategorie Andere verzeichnet werden. (vgl. Abbildung 8)

Es wurde bei der Auswertung dieser Frage somit sehr deutlich, dass ein großer Teil der Befragten sehr zufrieden mit den Angeboten der Farm und ihrem Umfeld ist und der Besuch ihren Erwartungen entsprochen hat und sie sich somit darin bestätigt gefühlt haben. Was besonders deutlich wurde, wenn man sich die prozentualen Verteilungen der Stimmen genauer anschaut ist, dass die Zufriedenheit der Väter im Vergleich zu der der Mütter in nur geringem Maße voneinander abweicht. Trotz der häufig durch Enthaltungen schwankenden Teilnehmerzahlen in den einzelnen Bereichen, findet zumeist nur eine geringe prozentuale Abweichung der Stimmen im Bereich sehr zufrieden im Vergleich statt. Hieraus kann der Schluss gezogen werden, dass sowohl männliche, als auch weibliche Probanden in den einzelnen Befragungsbereichen gleich zufrieden sind und ihre Zufriedenheit somit als sehr hoch einstufen.

Dennoch gab es auch niedrigere Wertungen, welche von Probanden hierbei oftmals auch durch Anmerkungen im Bereich Sonstiges gestützt wurden.

So handelt es sich beim Bereich der Erreichbarkeit um einen solchen eher niedriger bewerteten Aspekt. Die Erreichbarkeit der Kinder- und Jugendfarm ist aufgrund ihrer Lage in allen Bereichen gewährleistet. Für nahe Anwohner des Stadtnordens, innerhalb der Konradsiedlung oder des Sallerner Berges, ist die Kinder- und Jugendfarm innerhalb weniger Minuten fußläufig über einen angrenzenden befestigten Fußweg oder Fußgängerwege an den Straßen gut erreichbar. Auch mit dem Rad, ist eine Erreichbarkeit durch die gut angelegten Fahrradwege möglich. Des Weiteren ist die Farm durch zwei Buslinien an den öffentlichen Nahverkehr angebunden. Beide Linien haben ihre Haltestellen in unmittelbarer Nähe der Einrichtung und fahren unter der Woche zum Teil im zehn Minuten Takt, an Wochenenden im 20 Minuten Takt. Hierdurch ist eine Erreichbarkeit durch öffentliche Nahverkehrsmittel für Besucher innerhalb der Öffnungszeiten gewährleistet. Aber auch mit dem PKW ist die Farm ohne größere Probleme erreichbar. Das einzige Problem, welches auch hier bei der Wertung angesprochen wurde, ist die geringe Anzahl der Parkmöglichkeiten. Leider verfügt die Farm nur über einen kleinen Parkplatz, welcher sich zudem mit dem angrenzenden Jugendzentrum Fantasy geteilt wird. Auch in den anliegenden Straßen sind zumeist, aufgrund der Autos von Anwohnern, nur wenig Parkmöglichkeiten vorhanden. Aufgrund dieser Tatsache, lässt sich auf die zum Teil negativer ausgefalleneren Wertungen in diesem Bereich schließen.

Ein noch wesentlich negativer bewerteter Bereich, bei welchem ein Großteil der Besucher nur mit der Wertung drei, also weder zufrieden noch unzufrieden oder sogar mit etwas unzufrieden werteten, sind die Öffnungszeiten. Wie bereits in der Vorstellung der Kinder- und Jugendfarm unter Punkt 6.9 beschrieben, bietet die Farm grundlegend zwei Offene Betriebe mit jeweils einer Öffnungszeit von 2,5 Stunden an, in welchen die Besucher das Gelände frei besuchen können. Innerhalb der Bewertung kam hierbei bereits bei Frage vier des Öfteren der Wunsch nach häufigeren oder anders gelegten Öffnungszeiten auf. Vor allem der Wunsch nach mehr Öffnungsterminen dominierte die Anmerkungen unter dieser Frage. Der wöchentliche Ablauf der Kinder- und Jugendfarm variiert von

Woche zu Woche und bestimmt sich außerhalb bestimmter fester Angebote, wie den Offenen Betrieben oder der Tiergruppe, durch Buchungen. Die Kinder- und Jugendfarm hat von Dienstag bis Samstag geöffnet und wird hierbei von verschiedensten Institutionen oder Personen für Führungen über längere oder kürzere Zeit gebucht. Die Nachfrage, für Führungen auf der Kinder- und Jugendfarm ist zu jeder Jahreszeit hoch, was zur Folge hat, dass im wöchentlichen Ablauf, ohne Buchungen zu begrenzen, keine Zeiten für weitere Offene Betriebe zu finden sind. Zudem sind die Offenen Betriebe für Besucher ein kostenloses Angebot, wohingegen Führungen für einen geringen Pauschalpreis gebucht werden. Somit hätte eine Streichung von Buchungsterminen, um weitere Offene Betriebe zu ermöglichen, auch eine negative finanzielle Auswirkung für die Kinder- und Jugendfarm. Ein weiterer Aspekt, der gegen weitere Öffnungstermine spricht, ist zudem der Personalaspekt. Die Kinder und Jugendfarm verfügt nur über eine Sozialpädagogin in Vollzeit und eine Sozialpädagogin auf Minijob-Basis. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016) Neben den Honorarkräften, stehen der Farm somit nur noch die, sich in einer Ausbildung befindlichen, Praktikanten zur Verfügung. (vgl. ebd.) Da Offene Betriebe, aus langjähriger Erfahrung der Einrichtung heraus, immer einen erhöhten Personalaufwand aufweisen, wäre eine weitere Öffnung außerhalb der bereits wöchentlich stattfindenden Termine nicht zu bewältigen. Es wird somit zusammenfassend leider deutlich, dass der Wunsch zahlreicher Probanden, nach häufigeren Öffnungszeiten voraussichtlich nicht erfüllt werden kann. Dennoch sollte der Wunsch wahrgenommen werden, da dieser Fakt für eine hohe Zufriedenheit der Besucher stehen kann, da diese mit der Äußerung ihres Wunsches verdeutlichen, dass sie die Kinder- und Jugendfarm gerne noch an weiteren Tagen besuchen würden. Hierdurch wird deutlich, dass eine doch zunächst negativ wirkende Bewertung dieses Bereiches bei näherer Betrachtung für eine hohe Zufriedenheit der Besucher stehen kann.

#### Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Farmmitarbeiter/innen?

Innerhalb dieser Frage, wurden die Befragten zu ihrer Zufriedenheit bezüglich des Farmpersonals befragt. Es konnten auch hierbei wieder vor allem positive Wertungen verzeichnet werden. Mit einem großen Prozentsatz von rund 75% bewerteten die Besucher die Leistung der Farmmitarbeiter/innen als sehr positiv. Wertungen wie etwas unzufrieden oder gar nicht zufrieden wurden hierbei ganz außer Acht gelassen. Es kann somit festgestellt werden, dass die Befragten Besucher mit der Arbeit des Farmpersonals sehr zufrieden sind und sich hierdurch auf der Farm während ihres Besuchs wohl fühlen und ihre Kinder im Umgang mit den Tieren gut betreut wissen.

#### Frage 6: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Farm besuchen?

Bei dieser Frage, wurde von den Probanden eine Wahrscheinlichkeit für eine Handlung im Sinne ihrer Zufriedenheit erfragt. Es wurde somit nicht die Zufriedenheit selbst direkt, sondern über einen anderen Indikator hinweg, gemessen. Auch diese Frage verzeichnete mit rund 86% der genannten

Nennungen auf dem Bereich äußerst wahrscheinlich eine durchaus positive Wertung. Die Bereitschaft der Befragten, die Kinder- und Jugendfarm erneut zu besuchen, nimmt vor allem im Hinblick auf die unter Frage eins und zwei häufig festgestellten Erstbesuche, eine wichtige Rolle ein. Die Befragten, welche somit zum ersten Mal die Kinder- und Jugendfarm besuchten, waren mit ihrem Aufenthalt so zufrieden, dass sie erneut einen Besuch planen würden. Somit ist eine positive Bewertung dieser Frage, ein eindeutiger Indikator für eine hohe Zufriedenheit der Besucher.

Frage 7: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Kinder- und Jugendfarm Familie, Freunden oder Bekannten weiterempfehlen werden?

Diese Frage findet in mehrer Hinsicht in diesem Fragebogen Relevanz. Zunächst sollte jedoch auch hier angemerkt werden, dass die gegebenen Nennungen in diesem Bereich zu einem sehr großen Teil überaus positiv ausgefallen sind. Mit rund 88% haben sie die Befragten für eine sehr hohe Wahrscheinlichkeit ausgesprochen, Bekannten, Freunden oder der Familie einen Aufenthalt auf der Kinder- und Jugendfarm zu empfehlen. Diese Weiterempfehlung steht zum einen als eindeutiger Indikator für eine hohe Zufriedenheit der Besucher, zum anderen nimmt er aber vor allem unter Berücksichtigung der Frage drei eine wesentliche Rolle ein. Unter Frage drei konnte festgestellt werden, dass ein großer Teil der befragten Besucher, durch die Weiterempfehlung von Freunden oder Bekannten auf die Kinder- und Jugendfarm gekommen sind und somit zu einem Besuch in der Einrichtung animiert wurden. Verbindet man somit die beiden Aspekte aus Frage drei und sieben entsteht eine Art Kreislauf, welcher sich für die Zufriedenheit der Besucher ausspricht. Erfährt der Besucher während seines Besuches Zufriedenheit und werden seine Erwartungen, Wünsche und Vorstellungen erfüllt, erhöht sich bei ihm die Wahrscheinlichkeit Freunden oder Bekannten von seinem Aufenthalt auf der Farm zu erzählen. Dies beeinflusst wiederum die bisher unbeteiligte Partei, einen Ausflug auf die Kinder- und Jugendfarm zu unternehmen. Zusammenfassend kann somit festgestellt werden, dass mit einer hohen Zufriedenheit bei den Besuchern, somit gewährleistet werden kann, dass durch die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung, wiederum neue Besucher gewonnen werden können.

Frage 8: Was würden Sie sich für Ihren Besuch auf der Kinder- und Jugendfarm in Zukunft wünschen?

In dieser Frage, wurde die Zufriedenheit erneut durch einen Indikator indirekt erfragt. Hierbei bezieht sich die Fragestellung jedoch vor allem auf Bereiche der Unzufriedenheit beim Besucher, in dem er nach Aspekten gefragt wird, welche er als verbesserungswürdig ansieht. Diese Frage wurde nur zu einem recht geringen Prozentsatz von zur 29% beantwortet. Eine geringe Beteiligung an dieser Frage, kann zwar wie unter Punkt 8.2 erläutert auch durch andere Faktoren ausgelöst werden, kann aber dennoch als Faktor für eine hohe Zufriedenheit interpretiert werden. Wenn die Besucher wenige Wünsche äußern, spricht dies für eine zufriedene Haltung gegenüber dem Farmbesuch und seinen

genutzten Angeboten. Dennoch wurden auch hier unterschiedliche Punkte geäußert. Im Nachfolgenden sollen hierbei vor allem die Aspekte der sanitären Anlagen und des Tierbesuchs bzw. -kontaktes näher betrachtet und diskutiert werden. Die Aspekte der Öffnungszeiten, welche unter diesem Punkt genannt wurden, entsprechen zu großen Teilen, der bereits unter Frage vier erläuterten Faktoren.

Hinsichtlich der sanitären Anlagen wurden vor allem die Wünsche nach mehr und besser erreichbaren Toiletten und nach einer Wickelmöglichkeit aufgeführt. Wie bereits in den Rahmenbedingungen der Kinder- und Jugendfarm beschrieben (siehe Punkt 6.8) werden sich die sanitären Einrichtungen mit dem angrenzenden Jugendzentrum (Juz) Fantasy geteilt. Da es der Kinder- und Jugendfarm nicht möglich sein wird, aufgrund bautechnischer Strukturen Toiletten direkt vor Ort anzubringen, muss auch weiterhin auf diese Ressource zurückgegriffen werden. Dennoch kann die Situation der Toiletten im Jugendzentrum als verbesserungswürdig angesehen werden. Zwar verfügt das Juz über mehrere geschlechtergetrennte Toiletten, dennoch sind diese für Farmbesucher während der Schließzeiten des Jugendzentrums nicht zu nutzen, da sich diese direkt im Gebäude befinden und somit Gäste zu allen Bereichen des Jugendzentrums Zugang hätten. Aufgrund dieses Umstandes, gibt es eine Toilette im Foyer des Jugendzentrums, welche allen Besuchern der Offenen Betriebe zur Verfügung steht. Hierbei wird deutlich, dass in Anbetracht der Besucherzahlen (vgl. Tabelle 1 „Besucherzahlen 2016“) von insgesamt 3.297 im Jahr 2016 allein im Offenen Betrieb, eine Erhöhung des Angebotes sanitärer Anlagen dringend notwendig wäre. Aber auch die Situation für Kleinkinder ist in diesem Fall schwierig gestaltet, da sowohl die Farm als auch das Juz über keine Wickelmöglichkeiten für Säuglinge oder Kleinkinder verfügt. In Anbetracht der, durch den soziodemographischen Teil festgestellten Altersstrukturen der Kinder wäre eine Nachbesserung in diesem Bereich somit dringend nötig. Dieser Wunsch der Probanden wird daher von der Verfasserin als äußerst wichtig erachtet und somit auch innerhalb ihrer Tätigkeit auf der Kinder- und Jugendfarm bei der Besprechung der Ergebnisse mit angebracht.

Weitere wichtige Wünsche unter dieser Frage betreffen vor allem den Tierkontakt bzw. -besuch. So wurde sich von den Befragten zum einen ein häufigerer Tierbesuch und somit mehr Kontakt zu den Tieren gewünscht. Während des Offenen Betriebes, können die unterschiedlichen Tiergehege von den Besuchern mit den Mitarbeitern gemeinsam besucht werden. Die Tiere werden hierbei gefüttert und können gestreichelt werden. Gleichzeitig ermöglicht dieser gemeinsame Umgang mit dem Tier Mitarbeitern den Kindern Lerninhalte zur Natur, als auch zur Tierhaltung und -pflege, aber auch zur Körpersprache der Tiere näher zu bringen. In samstäglichen Offenen Betrieben ist jedoch aufgrund der oft hohen Besucherzahlen und dem doch sehr oft niedrigen Alter der Kinder, ein Besuch und die Pflege der Tiere oft nur eingeschränkt möglich. Dies spricht einerseits dafür, dass Tierbesuche nur in einem beschränkten Rahmen und oftmals nicht über so lange Zeiträume hinweg möglich sind. Zudem steht während der Arbeit auf der Kinder- und Jugendfarm für die Mitarbeiter neben dem

Klienten auch das Tier im Zentrum. Den Mitarbeitern kommt dabei die Aufgabe zu, dass Tier vor allem vor Überlastungen zu schützen. In Offenen Betrieben ist den Tieren häufig anzumerken, dass sie aufgrund der hohen Besucherzahlen schnell die Lust verlieren Kontakt aufzunehmen und sich eher in die Ställe, welche für die Besucher aufgrund dieses Sachverhaltes gesperrt sind, zurückziehen. Auch dann ist häufig ein Besuch nur in eingeschränktem Umfang möglich. Auch spielt die Tagesverfassung eines Tieres im Umgang mit dem Menschen häufig eine entscheidende Rolle. Die Mitarbeiter der Farm bemühen sich immer, möglichst viele Tierkontakte zu ermöglichen, jedoch ist dies von vielen Faktoren abhängig und somit manchmal nur eingeschränkt bis gar nicht möglich. Des Weiteren wurde der Aspekt genannt, die Tiere alleine besuchen zu können. Dies ist leider für Besucher nicht möglich. Als pädagogische Einrichtung, welche innerhalb ihres Konzeptes ihre Angebote nach den Regeln und Maßgaben der tiergestützten Aktivitäten ausrichtet sind unbegleitete Besuche bei den Tieren für Besucher leider nicht erlaubt. (vgl. Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016)

Zudem wurden sich von Befragten noch mehr Angebote außerhalb des Tierbereiches gewünscht. Die Kinder- und Jugendfarm bietet für die Offenen Betriebe ein individuelles Programm an, welches neben den Tierbesuchen auch Zusatzangebote aufzeigt. Oftmals hängen diese Angebote, wie z. B. Basteln oder Stockbrot, von der Wetterlage oder auch dem Personal ab. Die Farm bemüht sich dennoch Angebote außerhalb des Tierbereiches anzubieten und diese auch bestmöglich zu variieren und Bastelangebote z. B. jahreszeitlich anzupassen. Dennoch ist es in manchen Fällen einfach nicht möglich zusätzliche Angebote neben den Tieren zu verwirklichen.

Zusammenfassend kann bei dieser Frage festgehalten werden, dass zum einen die geringe Beteiligung an der Beantwortung dieser Frage auf eine hohe Zufriedenheit hinweisen kann. Die dennoch aufgeführten Wünsche, wurden entweder, bereits durch Wertungen unter Frage vier deutlich oder konnten nun in diesem Kontext näher, vor allem auf ihre Umsetzbarkeit, betrachtet und diskutiert werden. Die Wünsche der Befragten sollten dennoch vor allem im Kontext der unter Punkt 9.2 stattfindenden Beantwortung der Fragestellung zum Nutzen solcher Befragungen als wesentlich erachtet werden.

#### Frage 9: Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?

Diese Frage diente dazu, um ein Bild über die Gesamtzufriedenheit der Besucher zu erhalten. Hierzu wurde sich eines Benotungssystems bedient. Mit einer Durchschnittsnote von 1,50 und einer überwiegenden Verteilung der Nennungen auf die Noten sehr gut und gut, kann auch hier eine sehr positive Wertung der Besucher für die Einrichtung abgelesen werden. Dieses Ergebnis steht somit in Relation zu den anderen bisher aufgezeigten Wertungen und macht deutlich, dass die Zufriedenheit der Besucher bezüglich ihres Besuches auf der Kinder- und Jugendfarm sehr hoch ist.

### *Abschlussfrage*

Die Abschlussfrage „Haben Sie noch zusätzliche Kommentare oder Anmerkungen die Sie uns gerne mitteilen möchten?“ diente einerseits als Abrundung der Befragung und sollte Befragten ermöglichen noch etwas zu Themenbereichen zu sagen, die nicht innerhalb des Fragebogens abgehandelt wurden. Auch hier konnten durchgehend positive Äußerungen verzeichnet werden, welche das Bild des gesamten Fragebogens somit widerspiegeln. Hierbei stand diese Frage jedoch außerhalb der eigentlichen Wertung der Zufriedenheit, weshalb in diesem Kontext auf eine weiterführende Diskussion der Ergebnisse, welche unter Punkt 7.4 aufgeführt wurden, verzichtet wird.

## **10. Diskussion in Bezug auf die Fragestellungen der Arbeit**

Diese Arbeit wurde unter Betrachtung zweier Fragestellungen verfasst:

- Welchen Stellenwert nimmt die Klientenzufriedenheit in der Praxis tiergestützter Interventionen ein?
- Welchen Nutzen kann hierbei die Kinder- und Jugendfarm Regensburg, als exemplarische Einrichtung, aus einer Orientierung an der Zufriedenheit ihrer Besucher in der Praxis tiergestützter Interventionen ziehen?

### *Fragestellung eins: Welchen Stellenwert nimmt die Klientenzufriedenheit in der Praxis tiergestützter Interventionen ein?*

Die erste Fragestellung kann vor allem unter Bezugnahme auf die Literatur beantwortet und diskutiert werden. Die im theoretischen Teil erarbeiteten Bezüge aus der Fachliteratur stellen hierbei einen wesentlichen Stellenwert der Klientenzufriedenheit in der Praxis tiergestützter Interventionen heraus. Insgesamt konnte durch die Literatur aufgezeigt werden, dass Qualitätssicherung und das übergeordnete Qualitätsmanagement in allen Bereichen einer Unternehmens- oder Einrichtungsführung als wesentlich erachtet werden sollten und in ihrer Wichtigkeit nicht zu unterschätzen sind. Wichtige Prozesse dieses Managements nehmen hier Einfluss auf umfassende Bereiche eines Unternehmens bzw. einer Einrichtung. Im Allgemeinen ist Qualität mittlerweile ein wichtiger Begriff geworden, der sich in den verschiedensten Fachdisziplinen wiederfinden lässt. Der Qualitätsbegriff spielt daher auch in der Kunden- bzw. Klientenorientierung eine wesentliche Rolle und ist eng mit ihr verwoben.

Dies zeigt sich auch für die Praxis tiergestützter Interventionen. Zur Untermauerung dieser Aussagen wird erneut der Leitfaden der ESAAT und ISAAT der Autoren Wohlfarth und Olbrich herangezogen. Zunächst sollte hier aber auch darauf verwiesen werden, dass neben dem Whitepaper der IAHAIO, hier vor allem dieser Leitfaden als einschlägige Quelle gedient hat und dass es somit nur wenige weiterführende Quellen gab, die sich mit dieser Thematik auseinandersetzten. Bei diesen konnte zumeist aber ein Rückbezug auf Inhalte des Leitfadens von Wohlfarth und Olbrich festgestellt werden.

Der Leitfaden zur ‚Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Praxis tiergestützter Interventionen‘ stellt den Qualitätsbegriff als wichtigen Faktor für diesen Fachbereich dar. Neben einer eigenständigen Definition des Begriffs, werden auch dessen wesentliche Dimensionen explizit für die tiergestützten Interventionen ausgearbeitet und auf Seite sieben aufgeführt. (vgl. Wohlfarth/Olbrich 2014, S. 7) Qualität spielt somit in dieser Profession eine wichtige Rolle. Neben zahlreichen anderen Faktoren lässt sich aber auch die Kundenorientierung und schließlich die Kundenzufriedenheit wiederfinden. Während die allgemeine Orientierung am Kunden in zweierlei Hinsicht, einmal in der Prozessqualität (vgl. ebd., S. 19) und einmal in der Ergebnisqualität (vgl. ebd., S. 25) wiederzufinden ist, wird die Zufriedenheit vor allem bei letzterem mit eingebracht. Der Leitfaden umfasst zudem eine Reihe Bögen zur Qualitätssicherung und -entwicklung. Hierbei fällt auf, dass diese sich vor allem an den Qualitätsdimensionen der Struktur-, Prozess- und Planungsqualität orientieren. (vgl. ebd.) Bei Bearbeitung der Thematik der Kundenzufriedenheit wurde deutlich, dass es vor allem Literatur gibt, welche sich allgemein mit dieser Thematik in einem wirtschaftlichen Kontext beschäftigt. Vor allem für die tiergestützte Praxis, gibt es aber nur sehr wenige Bezüge. Die Zufriedenheit des Klienten wird im Leitfaden von Wohlfarth und Olbrich zwar mit aufgenommen und findet dahingehend auch Beachtung, jedoch liegt der Fokus mehr auf anderen Bereichen der Qualitätssicherung. Dies zeigt sich, wie bereits beschrieben auch bei den beigelegten Dokumentationsbögen, in dem hier keine standardisierten Bögen für z. B. eine Erfragung der Klientenzufriedenheit beigelegt wurden. Für den Stellenwert der Klientenzufriedenheit lässt sich hieraus somit schließen, dass diese Thematik zwar Beachtung findet, aber nur in geringem Maße ausgearbeitet und in der praktischen Umsetzung oftmals nur geringfügig mit aufgenommen und beachtet wird.

Auch die Beantwortung der zweiten Fragestellung wird nun noch expliziter herausstellen wie wesentlich diese Thematik ist und was sich hierdurch für den Stellenwert schließen lässt.

*Fragestellung zwei: Welchen Nutzen kann hierbei die Kinder- und Jugendfarm Regensburg, als exemplarische Einrichtung, aus einer Orientierung an der Zufriedenheit ihrer Besucher in der Praxis tiergestützter Interventionen ziehen?*

Bereits unter Punkt 4.4 wurde sich für einen Nutzen der Kunden- bzw. Klientenzufriedenheit ausgesprochen. Dieser wurde hier aber nur sehr allgemein und vor allem mit einem expliziten wirtschaftlichen Bezug aufgeführt.

„Die besondere Bedeutung der Kundenzufriedenheit ist insbesondere aus dreierlei Sicht gegeben: Kundenzufriedenheit löst Wiederkäufe aus, zufriedene Kunden wandern nicht zur Konkurrenz ab und Kundenzufriedenheit kann als Maßstab zur Bewertung der eigenen Marketing-Maßnahmen herangezogen werden.“ (Scharnbacher/Kiefer 2003, S. 15)

Diese hier formulierten Einflussbereich können auch in den Nutzen für die Kinder- und Jugendfarm transferiert werden.

Der Erste Bereich „Kundenzufriedenheit löst Wiederkäufe aus“ (ebd., S. 15) ist in den Ergebnissen der Befragung wiederzufinden. Hierbei bezieht sich dieser Fakt vor allem auf den bereits in Punkt 9 unter Frage 7 aufgeführten Kreislauf. Der hier aufgeführte Wiederkauf, kann als erneute Nutzung einer Dienstleistung oder eines Angebotes, für den sozialen Sektor umformuliert werden. In der Befragung wurden die Probanden darum gebeten die Wahrscheinlichkeit anzugeben, mit welcher sie die Kinder- und Jugendfarm wieder besuchen werden. Die Werte waren hierbei äußerst klar und machten deutlich, dass ein weiterer Besuch der Einrichtung für einen großen Teil der Befragten außer Frage steht. Es wird somit deutlich, dass die Zufriedenheit der Klienten diesen Bereich beeinflusst und somit dazu führt, dass erneute Besuche, also eine erneute Nutzung des Angebotes, erdacht werden. Zufriedenheit bringt also dahingehend einen Nutzen, dass hierdurch die Klienten oder auch allgemein die Kunden der Einrichtung dem Unternehmen erhalten bleiben. Durch Befragungen, kann somit eine solche Wahrscheinlichkeit messbar gemacht werden. Neben dem alleinigen Fakt der Wiedernutzung, spielt hier aber auch der bereits beschriebene Aspekt der ‚Neukundenanwerbung‘ eine wichtige Rolle. Wie der Fragebogen aufgezeigt hat, erklärten sich viele der Befragten dazu bereit, die Kinder- und Jugendfarm an nahestehende Personen weiterzuempfehlen und nahmen somit direkten Einfluss auf die in Frage 3 angeführten Aspekte der Aufmerksamkeit. Zufriedenheit führt unter diesem Aspekt also nicht nur zum Erhalt bereits bestehender Klienten, sondern ermöglicht auch noch den Gewinn Neuer.

Der zweite Aspekt „zufriedene Kunden wandern nicht zur Konkurrenz ab“ (ebd., S. 15) kann bezugnehmend auf die Kinder- und Jugendfarm nicht explizit überprüft werden. Da die Farm mit ihrem Angebot und Konzept in Regensburg und Umgebung ein Alleinstellungsmerkmal aufweist, ist eine Abwanderung zu Konkurrenten mit gleichen Angeboten nicht möglich. Dennoch bietet die Stadt Regensburg zahlreiche andere attraktive Freizeitbeschäftigungen für Familien. Dies macht deutlich, dass zwar keine direkte Konkurrenz zu gleichartig gestalteten Einrichtungen besteht, Besucher aber bei Unzufriedenheit dennoch andere Angebote nutzen könnten und würden.

Der dritte und letzte Aspekt „Kundenzufriedenheit kann als Maßstab zur Bewertung der eigenen Marketing-Maßnahmen herangezogen werden“ (ebd., S. 15) ist auch nur in geringerem Maße für die Kinder- und Jugendfarm heranzuziehen. Da von der Farm nicht direkt Marketing Maßnahmen betrieben werden und diese, was unter anderem auch in Frage drei deutlich wurde, keinen wesentlichen Einfluss auf die Besucherzahl nehmen, ist ein Transfer dieser Aussage auf die Farm eher schwer. Was dennoch als wesentlich erachtet werden kann ist der allgemeinere Kontrollaspekt bzw. Maßstab zur Bewertung. Befragungen geben eine direkte subjektive Rückmeldung der Kunden über ihre Zufriedenheit. Sie können somit als Kontrollinstrument für Einrichtungen von wichtiger

Bedeutung sein. Durch die Form dieser Befragungen kann eine Einrichtung oder Organisation ihr Handeln bezüglich verschiedener Angebote überprüfen und sich und ihr Handeln somit direkt evaluieren. Dies hat auch für die Kinder- und Jugendfarm einen wesentlichen Nutzen, da durch diese Befragung einerseits die Zufriedenheit, aber auch mögliche Aspekte der Unzufriedenheit erfragt werden konnten und diese z. B. durch die Differenzierung in Frage vier auch speziellen Bereichen der Arbeit zugewiesen werden konnten.

Der Befragung zur Besucherzufriedenheit konnte somit für die Kinder- und Jugendfarm ein wesentlicher Nutzen zugesprochen werden. Einerseits fand durch diese Befragung eine Messung der allgemeinen Besucher und der Altersgruppen der Kinder statt, andererseits konnten durch diese Befragung zahlreiche Aspekte der Zufriedenheit, aber auch der Unzufriedenheit aufgedeckt werden, welche Einfluss auf das Handeln der Einrichtung nehmen und auch nicht unbeachtet bleiben sollen.

Eine Bestätigung dieses Nutzens findet sich auch darin, dass die Zufriedenheit der Zielgruppe für die Kinder- und Jugendfarmen, in dem offiziellen Angebots- und Leistungskatalog für pädagogisch betreute Spielplätze des Bundes der Jugendfarmen und Aktivspielplätze e.V. (BdJA) wieder zu finden ist. Unter der Ergebnisqualität, wie auch bereits im Leitfaden der ESAAT und ISAAT, ist die Orientierung an einer Evaluation der Zufriedenheit festgelegt. (vgl. Bund der Jugendfarmen und Aktivspielplätze e.V. 1998) Hierzu werden verschiedenste direkte und auch indirekte Messmethoden angeführt, wie z. B. „anonyme Umfragen“. (ebd.) Die Kinder- und Jugendfarm Regensburg orientiert sich in ihrer Arbeit sehr stark an diesem Katalog und richtet ihr pädagogisches Handeln daran aus. Es wird also deutlich, dass die Klientenzufriedenheit nicht nur so einen großen Nutzen für die Einrichtung hat, sondern im Zuge dieses Qualitätskataloges auch neben Punkten wie der Zielerreichung explizit aufgeführt und damit gefordert wird.

Nochmals bezugnehmend auf die erste Fragestellung, kann nun nach Auswertung der zweiten Fragestellung ein Stellenwert für die Praxis tiergestützter Interventionen noch genauer herausgestellt werden. Vor allem für Einrichtungen dieses Fachgebietes, welche so direkt von ihren Klienten, bzw. in diesem Fall Besuchern, abhängig sind, stellt die Klientenzufriedenheit einen wichtigen Aspekt dar. Sie sollte daher nicht außer Acht gelassen werden und als wesentlicher Faktor mit in die Ergebnisqualität aufgenommen werden. Hierzu wäre es wichtig ihren Stellenwert auch noch in der Fachliteratur dieses Gebietes fester zu verankern und ihre Wichtigkeit hier um einiges deutlicher herauszustellen.

## Fazit

Die Arbeit und ihre Inhalte nochmals reflektierend sollte zusammenfassend festgehalten werden, dass Klientenzufriedenheit ein wichtiger Bestandteil einer erfolgreichen Einrichtungsführung ist. Sie sollte daher nicht nur in den rein wirtschaftlich geprägten Bereichen zu finden sein, sondern auch in sozialen Fachdisziplinen deutlicher hervorgehoben werden. In vielen Bereichen findet bereits eine Ausrichtung an der Zufriedenheit von Kunden bzw. Klienten statt, jedoch wird diese, wie der Leitfaden von ESAAT und ISAAT aufzeigte, oftmals nur als eine Art Nebenprodukt abgehandelt. Die für diese Arbeit durchgeführte Befragung zur Besucherzufriedenheit auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg hat aufgezeigt, wie viel Nutzen eine Einrichtung aus dieser Form eines Kontrollinstrumentes ziehen kann.

Die Arbeit konnte somit zu einem guten Abschluss gebracht werden. Nachdem zunächst rein theoretische Inhalte präsentiert wurden, welche erfolgreich in die Praxis tiergestützter Interventionen transferiert werden konnten und somit einen Stellenwert für diese Fachdisziplin verdeutlichten, wurden im Anschluss daran wesentliche empirische Aspekte dargestellt. Die durchgeführte Befragung verlief mit all ihren Faktoren sehr gut und konnte aussagekräftige und durchaus positive Ergebnisse aufzuzeigen. Unter Wahrung der, für eine solche quantitative Arbeit, wesentlichen Faktoren konnten wichtige Inhalte herausgestellt werden.

Die vorliegende Arbeit konnte somit einen wichtigen Bereich des Sozialmanagements auf die Praxis tiergestützter Interventionen, in diesem Fall speziell tiergestützter Aktivitäten, transferieren und ihre dahingehende Bedeutung herausstellen.

## Literaturverzeichnis

Arnold, Ulli 2009: Qualitätsmanagement in Sozialwirtschaftlichen Organisationen. In: Arnold, Ulli/ Maelicke, Bernd (Hg.): Lehrbuch der Sozialwirtschaft. 3. Auflage. Baden-Baden: Nomos, S. 458 – 496.

Blasius, Jörg / Baur, Nina 2014: Multivariate Datenanalyse. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 997 – 1016.

Bund der Jugendfarmen und Aktivspielplätze e.V. 1998: Standards und Qualitätskriterien. Angebots- und Leistungskatalog für pädagogisch betreute Spielplätze. Berlin: Landesverband Abenteuerspielplätze & Kinderbauernhöfe.

Bühner, Markus 2004: Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion. München: Pearson Studium.

Engel, Uwe / Schmidt, Björn Oliver 2014: Unit- und Item-Nonresponse. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 331 – 348.

Festl, Ruth / Domahidi, Emese / Quandt, Thorsten 2012: Freunde fürs Leben? Zur Veränderung sozialer Beziehungen Jugendlicher durch Computerspiele. In: Medien und Erziehung 2012: Medienhandeln in globalisierten und multilokalen Lebenswelten, 56. Jahrgang, 06/2012, S. 67 - 80.

Franzen, Axel 2014: Antwortskalen in standardisierten Befragungen. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 701 – 711.

Gaschke, Susanne 2011: Die Verkürzung der Kindheit (<http://www.zeit.de/2011/37/Kindheit>; Zugriff: 07.12.2017).

Gesetze im Internet: Sozialgesetzbuch (SGB) – Achtes Buch (VIII) – Kinder- und Jugendhilfe. Stand: zuletzt geändert durch Art. 10 Abs. 10 G v. 30.10.2017 ([https://www.gesetze-im-internet.de/sgb\\_8/SGB\\_8.pdf](https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_8/SGB_8.pdf), Zugriff: 07.12.2017).

Gesetze im Internet: Tierschutzgesetz. Stand: zuletzt geändert durch Art. 141 G v. 29.03.2017 (<https://www.gesetze-im-internet.de/tierschg/TierSchG.pdf>; Zugriff: 07.12.2017).

Hlawatsch, Anja / Krickl, Tino 2014: Einstellung zu Befragungen. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S.305 - 312.

International Association of Human-Animal Interaction Organizations – IAHAIO 2014: IAHAIO White Paper. The IAHAIO definitions for animal assisted intervention and guidelines for wellness of animals involved (<http://iahaio.org/wp/wp-content/uploads/2017/05/iahaio-white-paper-final-nov-24-2014.pdf>; Zugriff: 03.12.2017)

Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2016: Konzeption. Kinder- und Jugendfarm Regensburg.

Kinder- und Jugendfarm Regensburg 2017: Jahresbericht 2016 (<http://www.jugendfarm-regensburg.de/PDF/Jahresbericht-2016.pdf>; Zugriff: 07.12.2017).

Knorr, Friedhelm / Halfar, Bernd 2000: Qualitätsmanagement in der Sozialarbeit. Regensburg: Walhalla Verlag.

Krebs, Dagmar / Menold, Natalja 2014: Gütekriterien quantitativer Sozialforschung. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 425 – 438.

Scharnbacher, Kurt / Kiefer, Guido 2003: Kundenzufriedenheit. Analyse, Messbarkeit und Zertifizierung. 3., unwesentlich veränderte Auflage. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.

Stein, Petra 2014: Forschungsdesigns für die quantitative Sozialforschung. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 135 – 152.

Vernooij, Monika A. / Schneider Silke 2010: Handbuch der Tiergestützten Interventionen. Grundlagen, Konzepte, Praxisfelder. 2. Auflage. Wiebelsheim: Quelle & Meyer Verlag GmbH & Co.

Vomberg, Edeltraut 2012: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. In: Bieker, Rudolf / Vomberg, Edeltraut (Hg.): Management in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 132 – 155.

Wiedemann, Katrin 2012: Tierisch Pädagogisch – Praxishandbuch zur Tiergestützten Pädagogik auf pädagogisch betreuten Spielplätzen. Stuttgart: Bund der Jugendfarmen und Aktivspielplätze e.V.

Wohlfarth, Rainer / Olbrich, Erhard 2014: Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Praxis tiergestützter Interventionen. Wien, Zürich: ESAAT und ISAAT ([http://www.esaat.org/fileadmin/medien/downloads/Broschuere\\_zur\\_Qualit%C3%A4tssicherung\\_und\\_Qualit%C3%A4tsentwicklung.pdf](http://www.esaat.org/fileadmin/medien/downloads/Broschuere_zur_Qualit%C3%A4tssicherung_und_Qualit%C3%A4tsentwicklung.pdf); Zugriff: 03.12.2017).

## Anhang 1: Konzeption der Kinder- und Jugendfarm Regensburg



**Konzeption**  
Kinder- und Jugendfarm Regensburg



Träger: JuFATreff e.V.  JuFA  treff e.V.

## 1. RAHMENBEDINGUNGEN

---

**1.1 Anschrift** Kinder- und Jugendfarm Regensburg  
Tanusstr. 5, 93057 Regensburg  
0941/6001545  
[www.jugendfarm-regensburg.de](http://www.jugendfarm-regensburg.de)  
[jufa-team@jugendfarm-regensburg.de](mailto:jufa-team@jugendfarm-regensburg.de)

**1.2 Träger** JuFATreff e.V.  
1. Vorstandsvorsitzende: Friederike Langhammer  
2. Vorstandsvorsitzender: Alfred Popp  
Tanusstr. 5  
93057 Regensburg  
0941/6001545 oder 6001266

Der Familientreff Nord ist ebenfalls unter der Trägerschaft von JuFATreff e.V.

### 1.3 Gesetzliche Grundlagen

*„Jungen Menschen sind zur Förderung ihrer Entwicklung erforderliche Angebote der Jugendarbeit zur Verfügung zu stellen. Sie sollen an den Interessen junger Menschen anknüpfen und von ihnen mitbestimmt und mitgestaltet werden, sie zur Selbstbestimmung befähigen und zu gesellschaftlicher Mitverantwortung und zu sozialem Engagement anregen und hinführen“. (§11 SGB VIII)*

Die Farm ist als Einrichtung der offenen Kinder- und Jugendarbeit den gesetzlichen Grundlagen von §1, 11, 73 und 75 SGB VIII verpflichtet, außerdem dem Tierschutzgesetz (TierschG).

### 1.4 Hauptamtliches Personal

1 Diplom-Sozialpädagogin (FH), 30 Std.  
1 Sozialpädagogin B.A. 8 Std. (seit Mai 2016)  
1 Bürokräft, 12 Std.  
1 Tier- und Geländepfleger, 12 Std.

Ehrenamtliche unterstützen regelmäßig die Farm in allen Bereichen. Deren Förderung und Mitarbeit ist unerlässlich. Praktikanten der OTH Regensburg (Soziale Arbeit), der Universität Regensburg (Pädagogik, Psychologie) und der FOS/BOS Regensburg kommen auf der Farm ebenfalls zum Einsatz. Im Rahmen des Projekts Y-Engagement der FreiwilligenAgentur Regensburg helfen SchülerInnen.

### 1.5 Räumlichkeiten

Gelände (ca. 3.000 qm) mit Ställen/Außengehegen, Freispielflächen, Tipi-Zelt, Rutsche, Sandkasten, Kletterturm, Bauwagen, überdachter Sitzecke, Brotbackofen und Feuerstelle.

1 Büro im angrenzenden Jugendzentrum Fantasy mit Telefon und AB, Notebook (gemeinsame Nutzung mit Familientreff Nord).

### 1.6 Tierbestand

Auf dem großen, umzäunten Gelände im Regensburger Stadtnorden leben folgende Haus- und Nutztiere: Mini-Schweine, Schafe, Ziegen, Meerschweinchen, Kaninchen, Hühner, Enten, Wachteln und Tauben. Auf artgerechte Haltung mit ausreichend großen und sauberen Ställen, Zugang zu Weideflächen, Rückzugsmöglichkeiten sowie regelmäßige tierärztliche Versorgung und gesunde Ernährung der Tiere legen wir großen Wert.



## 2. ENTSTEHUNG

---

Die Farm entstand 1999 durch das Engagement einer Bürger- bzw. Elterninitiative. Diese ehrenamtliche Gruppe hat sich im Laufe der Zeit erweitert und unterstützt bis heute maßgeblich die Farm. 2000 übernahm der Soziale Arbeitskreis Regensburg e.V. (SAK) die Trägerschaft. 2003 wurde die Farm offiziell unter der Schirmherrschaft von Herrn Oberbürgermeister Hans Schaidinger eröffnet. Anfang 2015 fand ein Trägerwechsel statt: Der Verein JuFAtreff e.V. übernimmt die Trägerschaft.

## 3. KONZEPTIONELLE ARBEIT

---

### 3.1 Die Idee der Kinder- und Jugendfarm

In städtischen Ballungsräumen gibt es zu wenig Spiel-, Bewegungs- und Erfahrungsräume für Kinder. Unmittelbare Naturerfahrungen und ökologische Kreisläufe spielen in der Lebenswelt von vielen Kindern mittlerweile eine geringe Rolle. Stattdessen steigen die Wertigkeit von Medien, Konsum und Mithalten im Wettbewerb. Hektik, Lärm und Stress im Alltag wirken sich negativ auf Kinder aus. Das Phänomen der „verplanten Kindheit“ mit hohen schulischen Anforderungen und einer straff organisierten Freizeit führt dazu, dass Kinder wenig selbstbestimmte verfügbare Zeit haben. Viele Kinder wachsen zudem als Einzelkinder auf. Das soziale Lernen mit Gleichaltrigen kann oft nur eingeschränkt innerhalb der Familie erlernt werden.

Der Umgang mit Tieren, der Umwelt und der Natur geht in unserer Gesellschaft zunehmend verloren, ist aber für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen sehr wichtig.

Die Farm leistet einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität und Lebensbedingungen von Kindern, Jugendlichen und Familien und stellt ein entwicklungsförderndes soziales Lern- und Übungsfeld dar. Viele Kinder genießen diese Oase der Ruhe, der Selbstbesinnung, der Rückzugsmöglichkeiten und des Freispiels.



### 3.3 Ziele

Durch eine Vielfalt an Erfahrungsbereichen und Gestaltungsmöglichkeiten entsteht ein spannender Ort der Erfahrung, der Erlebnisse, der Erholung, der Freizeit und der Bildung. Vor allem Stadtkinder profitieren von den pädagogisch betreuten Angeboten, da kindliche Bedürfnisse nach Bewegung, Erlebnis, Abenteuer und unmittelbaren Erfahrungen befriedigt werden können.

Kinder lernen (wieder) den direkten Umgang mit Tieren und machen wichtige Natur- und Umwelterfahrungen sowie Primärerfahrungen mit Erde, Wasser, Feuer, Luft, Pflanzen und Tieren. Die Farm bietet ein positives und gesundes Umfeld mit vielem, was für die kindliche Entwicklung wichtig ist: Frische Luft, Licht, Freiraum, Platz zum Spielen, Toben, Buddeln und Verstecken. Die Farm führt alle Angebote im Freien durch und fördert aktiv die Mitbeteiligung und Mitbestimmung der Kinder. Dadurch werden Selbstständigkeit, Selbstbewusstsein, Eigenverantwortung und Sozialkompetenzen gefördert, außerdem die Gleichberechtigung der Geschlechter.

Die Farm ist eine Alternative zur häufig einseitig medien- und konsumorientierten Freizeitgestaltung und sieht sich nicht als Streichelzoo.

### 3.4 Zielgruppe

Die Angebote richten sich in erster Linie an Kinder ab 7 Jahren. Aber auch jüngere Kinder in Begleitung von Erwachsenen sowie Jugendliche und Senioren besuchen die Farm. Wir bemühen uns um generationsübergreifende Kontakte sowie um die Integration von Menschen mit Behinderungen. Grundsätzlich ist die Nutzung der Farm unabhängig von Alter, Nationalität, Religion, Herkunft, Geschlecht oder Handicaps.

### 3.3 Prinzipien

Bei unserer Arbeit orientieren wir uns an folgenden Prinzipien:

- Offenheit
- Freiwilligkeit
- Kostenfreiheit (keine Eintrittsgebühr in den Offenen Betrieben – niedriger Unkostenbeitrag für bestimmte Angebote)
- Kontinuität (verbindliche Angebote und Bezugspersonen)
- Veränderbarkeit (in Bezug auf Wünsche der Besucher)
- Vielfalt (der Ausstattung, der Angebote und Themen)
- Transparenz (Durchschaubarkeit von Regeln und Verantwortlichkeiten)
- Partizipation (Mitwirkung der Besucher bei Angeboten und Gestaltung)



### 3.4 Inhaltliche Schwerpunkte

*Miteinander und voneinander lernen, etwas selbst gestalten, ein Platz für viele sein, Kinder mit Behinderungen integrieren sowie interkulturelle Verständigung fördern – dies sind zentrale Leitlinien.*

Die pädagogischen Angebote sind vielfältig, bedarfsorientiert, aktivierend und berücksichtigen Umwelt- und Tierschutz.

Die Tiere stehen häufig im Mittelpunkt: Kinder dürfen die Tiere nicht nur beobachten und streicheln, sondern helfen aktiv bei allen Arbeiten mit, z.B. Ausmisten, Füttern oder Geländepflege. Besonders tiereliebende Kinder können nach bestandener Prüfung einen „Tierführerschein“ erwerben, dürfen dann die Patenschaft für ein Tier übernehmen und geben ihr Wissen als Multiplikator an andere Kinder weiter. Der Umgang mit Tieren wirkt sich nachweislich positiv auf die Wahrnehmung, emotionale Intelligenz, soziale Fähigkeiten sowie auf die Motorik aus und fördert allgemein das Wohlbefinden. Tiere haben wichtige Funktionen und Aufgaben: Helfer, Freund, Tröster, Vorbild, Motivator oder Identifikationsobjekt. Durch das gemeinsame Interesse an den Tieren entstehen Freundschaften und besondere Gruppenerlebnisse. Das Miteinander steht im Vordergrund.

Die Kinder werden im Umgang mit Tieren sensibilisiert und allgemein zu einem verantwortungsvollen Umgang mit den natürlichen Lebensgrundlagen.

Die kostenpflichtigen Angebote, z.B. Führungen, sind sehr günstig, so dass auch Kindern aus sozial schwachen Familien der Besuch der Farm nicht verwehrt bleibt.

### 3.5 Unsere Angebote und Methoden

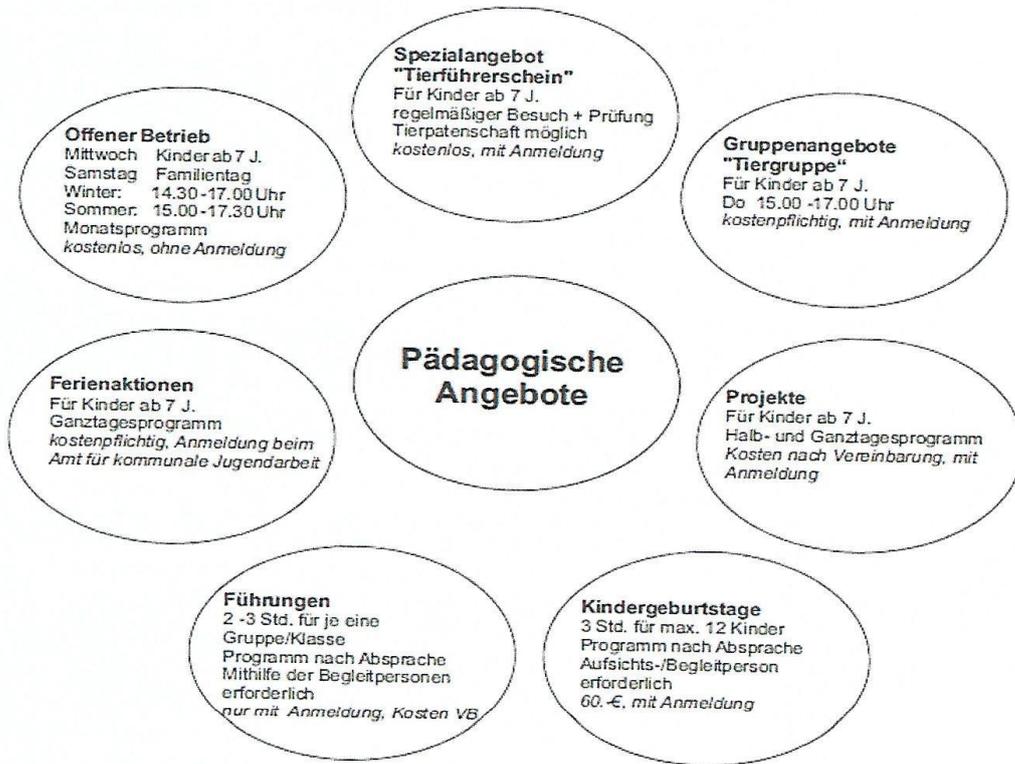
Wir arbeiten mit folgenden Methoden: Tiergestützte Aktivitäten, Gruppenarbeit, Bildungsarbeit, Projekte, z.T. Einzelfallhilfe, Gemeinwesenarbeit, Moderation, Schlichtung, Spiel-/Erlebnis- und Naturpädagogik.

Es haben sich folgende thematische Schwerpunkte entwickelt:

- Tiere und Gelände
- Kreativität, Basteln und Werken
- Spiel und Bewegung
- Kochen und gesunde Ernährung
- Natur und Umwelt

Die tiergestützten Aktivitäten und Fördermaßnahmen erfolgen als freie, gelenkte und ritualisierte Interventionen mit folgenden Methoden: Freie Begegnung, Hort-Methode, Präsenz- sowie Brückenmethode. Unsere tiergestützten Interventionen sind abhängig vom Alter, Reife, Motivation und Vorerfahrungen der Kinder sowie Gruppengröße einerseits sowie der Eignung der Tiere andererseits. Die Tiere sind geduldig und gutmütig, auf Menschen bezogen und für den sozialen Einsatz sehr gut geeignet.

Die Angebote haben sich in einem Prozess nach dem Bedarf und den Wünschen der Besucher entwickelt.



### 3.6 Beispiele aus unserer Arbeit



In den *Offenen Betrieben* gibt es neben dem Tierbereich zusätzliche Angebote, z.B. Basteln oder gemeinsames Kochen an unserer Feuerstelle. An den offenen Samstagen spenden Besucher immer wieder selbst gebackene Kuchen. Die Farm wird dadurch – nicht nur im Stadtteil - ein Treffpunkt für Groß und Klein und ein Miteinander von Besuchern und Helfern.



In mehrtägigen *Ferienaktionen* erleben Kinder den Farmalltag sehr intensiv und arbeitsreich: Hier gibt es Angebote für Tierfreunde, Bastler, Handwerker, Köche oder Wirbelwinde! Die Kinder gehen dabei sehr enge Bindungen zu den Tieren ein und erfahren die Vor- und Nachteile der Tierhaltung. Handy, PC oder TV vermisst bei diesen Aktionen niemand.



In der *Tiergruppe* sind Kinder in einer festen Kleingruppe angemeldet. Es werden z.B. die Ziegen gestriegelt, die Ställe ausgemistet, aber auch gemeinsame Spiele, jahreszeitliches Basteln und Toben kommen nicht zu kurz. Bei diesem festen Gruppenangebot erleben Kinder die wohltuende Wirkung der Tiere, Gemeinschaftssinn und sinnvolle Freizeitgestaltung.



*Projekt „Vom Schaf zur Wolle“*: Beginnend beim Prozess der Schafschur bis hin zum Wolle waschen, trocknen, verspinnen, filzen oder basteln - überall werden die Kinder miteinbezogen, machen mit und probieren Neues aus. Und lernen nebenbei und ganzheitlich viel über dieses besondere Produkt der Farm.



*Projekt „Vom Ei zum Huhn“*: Alles dreht sich um Hühner und Eier. Die Kinder lernen alles über Eier und die Entstehung von Küken. Nach dem Ausbrüten geht es um die Aufzucht des Nachwuchses. Höhepunkt war ein von Kindern organisiertes „Kükenfest“ mit Basteln und frisch gebratenen Rühreiern.

#### 4. KOOPERATION

---

Unsere wichtigsten Kooperationspartner sind das Amt für kommunale Jugendarbeit Regensburg (Ferienaktionen), das städtische Jugendzentrum FANTASY sowie die FreiwilligenAgentur Regensburg (Vermittlung von Ehrenamtlichen, Projekt Y-Engagement). Seit 2012 besteht eine Kooperation mit der Jakob-Muth-Schule Regensburg (Sonderpädagogisches Förderzentrum) sowie mit dem Blindeninstitut Regensburg.

Wir arbeiten außerdem mit Einrichtungen aus folgenden Bereichen zusammen:

<b>(Vor-)Schulischer Bereich</b>	<b>Psychosozialer Bereich</b>	<b>Sonstiges</b>
Eltern-Kind-Gruppen	Familientreff NORD	Universität, OTH Regensburg
Kindergärten, Horte	Stadtteilprojekt NORD	Agentur für Arbeit Regensburg
Grund-/Förder-/Hauptschulen	Bezirksklinikum	Vereine aus dem Stadtnorden
Nachmittagsbetreuungen	Behinderteneinrichtungen	
Schule für Körperbehinderte	Jugendhilfeeinrichtungen	
	Bewährungshilfe	
	Altenhilfe	

#### 5. FINANZIERUNG

---

Die Kinder- und Jugendfarm finanziert sich mittels Förderung durch die Stadt Regensburg, durch Eigenmittel (z.B. Gebühren für Führungen, Kindergeburtstage oder Feste), durch Spenden, Fördermitgliedschaften sowie durch Gerichtszuweisungen.

Ein Arbeitskreis aus Haupt- und Ehrenamtlichen kümmert sich um den Erhalt von Geld- und Sachspenden, z.B. für Projekte oder größere Anschaffungen. Die ehrenamtliche Mitarbeit sowie Spenden und Fördermitglieder bleiben auch in Zukunft wichtige Säulen der Kinder- und Jugendfarm.

#### 6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND QUALITÄTSSICHERUNG

---

Die Kinder- und Jugendfarm präsentiert sich im Internet unter [www.jugendfarm-regensburg.de](http://www.jugendfarm-regensburg.de). Dabei informieren wir über unsere Arbeit, aktuelle Angebote und Veranstaltungen. Spender werden auf Wunsch auf unserer Homepage genannt.

Regelmäßig wird in der Presse oder im Fernsehen über die Farm berichtet.

Wir feiern jedes Jahr jahreszeitliche Feste mit einem umfangreichen Programm bestehend aus kreativen Angeboten, kulinarischen Genüssen und musikalischen Einlagen. Außerdem beteiligen wir uns z.B. bei der DGB-Maikundgebung und dem Weihnachtsmarkt der Sozialen Initiativen. Die Kooperation und der Austausch mit anderen sozialen Einrichtungen, vor allem aus dem Stadtteil, sind uns sehr wichtig. Deshalb sind wir Mitglied bei den Sozialen Initiativen Regensburg e.V., dem Netzwerk Nord und beim Bundesverband der Jugendfarmen und Aktivspielplätze (BdJA).

Es finden regelmäßige Besprechungen mit Haupt- und Ehrenamtlichen der Farm statt sowie mit der Vorstandschaft. Eine Besucherstatistik wird regelmäßig erfasst und analysiert. Gelegentlich finden Besucherbefragungen statt. In Kinderversammlungen werden Kinder ermutigt, mitzubestimmen. Im jährlichen Jahresbericht dokumentieren wir unsere Arbeit.

Regensburg, 23.06.2016

*Friederike Langhammer*  
1. Vorstandsvorsitzende

*Siglinde Komander*  
Diplom-Sozialpädagogin (FH)

## Anhang 2: Fragebogen zur Besucherzufriedenheit



Kinder- und Jugendfarm  
Regensburg

Träger: JuFAtreff e.V.



### **Liebe Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg,**

Zunächst vielen Dank, dass Sie an dieser Befragung teilnehmen.

Mein Name ist Annalena Feselmayer und ich bin Studentin der Sozialen Arbeit im 7. Semester an der Ostbayerischen Technischen Hochschule Regensburg. Zunächst als Praktikantin und nun als Honorarkraft, arbeite ich seit 1 1/2 Jahren auf der Kinder- und Jugendfarm Regensburg.

Im Zuge meiner Bachelorarbeit beschäftige ich mich mit dem Bereich des Qualitätsmanagements bzw. der Qualitätssicherung auf der Kinder- und Jugendfarm und möchte hierzu eine Umfrage unter unseren Besuchern zu deren Zufriedenheit durchführen.

Hierfür habe ich einen kurzen Fragebogen erstellt, welcher aus 9 Fragen mit verschiedenen Antwortmöglichkeiten zum Ankreuzen besteht. Bitte nehmen Sie sich ca. 5 Minuten Zeit und lesen Sie sich alle Fragen aufmerksam und der Reihe nach durch. Beachten Sie bitte auch mögliche Anmerkungen (*in Klammern stehend*) bei den einzelnen Fragen.

Diese Befragung dient ausschließlich wissenschaftlichen Zwecken und Ihre Angaben werden selbstverständlich anonym behandelt.

Vielen herzlichen Dank für Ihre Teilnahme.

Mit freundlichen Grüßen

Annalena Feselmayer

## Fragebogen zur Besucherzufriedenheit

### **persönliche Angaben:**

Vater                       Mutter                       Andere (z. B. Großeltern, etc.):

\_\_\_\_\_

### **Kinder die mit zu Besuch sind:**

Anzahl: \_\_\_\_\_

Alter: (zutreffendes bitte ankreuzen)

0 - 3

4 - 7

8 - 10

älter als 10

---

Zunächst ein paar einführende Fragen:

### **Frage 1:**

Wie lange sind Sie schon Besucher der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

Erstbesuch

1 – 3 Monate

4 – 6 Monate

länger

### **Frage 2:**

Wie oft besuchen Sie die Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

Erstbesuch

nur ab und zu

mindestens ein- bis zweimal im Monat

wöchentlich

### **Frage 3:**

Wie sind Sie auf die Kinder- und Jugendfarm Regensburg aufmerksam geworden?

Homepage

Presse

durch Freunde, Bekannte, etc.

durch andere Institutionen (z. B. Schule, etc.)

Sonstiges:

---

**Frage 4:**

Wie zufrieden sind Sie mit den einzelnen Angeboten und dem Umfeld der Kinder- und Jugendfarm Regensburg?

(Bewerten Sie dies bitte auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (gar nicht zufrieden).)

**Tierbesuch:**

*direkter Tierkontakt, z. B. Streicheln, Fütterung, etc.*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

*Zusatzangebote rund um die Tiere, wie z. B. Ausmisten, Tierbeobachtung, Informationen zu den Tieren, etc.*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Zusatzangebote, wie z. B. Basteln oder Kochen:**

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Spielangebote für die Kinder, wie z. B. Sandkasten, Kletterturm, gemeinsame**

**Spielerunden:**

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Gelände insgesamt, z. B. Grünflächen, Tiergehege, etc.:**

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Erreichbarkeit, z. B. Verkehrsanbindung, etc.:**

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Öffnungszeiten:**

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

Sonstiges: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Frage 5:**

Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Farmmitarbeiter/innen?

*(Bewerten Sie dies bitte auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (gar nicht zufrieden).)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

Sonstiges: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Frage 6:**

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Farm besuchen?

*(Bewerten Sie dies bitte auf einer Skala von 1 (äußerst wahrscheinlich) bis 5 (unwahrscheinlich).)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Frage 7:**

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Kinder- und Jugendfarm Familie, Freunden oder Bekannten weiterempfehlen werden?

*(Bewerten Sie dies bitte auf einer Skala von 1 (äußerst wahrscheinlich) bis 5 (unwahrscheinlich).)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

**Frage 8:**

Was würden Sie sich für Ihren Besuch auf der Kinder- und Jugendfarm in Zukunft wünschen?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Frage 9:**

Wenn Sie der Kinder- und Jugendfarm eine Note geben könnten, welche wäre das?

*(1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = ausreichend, 5 = mangelhaft, 6 = ungenügend)*

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					

Haben Sie noch zusätzliche Kommentare oder Anmerkungen die Sie uns gerne mitteilen möchten?

---

---

---

---

---

---

---

## Anhang 3: Gesamtheit der Messergebnisse der Befragung

### *soziodemographischer Teil*

#### **persönliche Angaben**

Vater	Mutter	Andere	Insgesamt
22	40	23	85

weitere Nennungen Andere:

- Pflegemutter
- Großvater (4)
- Großmutter (4)
- Freundin der Mutter
- Pflegevater
- Onkel
- Tante

#### **Kinder die mit zu Besuch sind**

Anzahl	0	1	2	3	4	Insgesamt
	3	43	32	6	1	85

	0 - 3 Jahre	4 - 7 Jahre	8 - 10 Jahre	älter als 10	keine Angabe da 0 Kinder
Alter	61	39	16	10	3

→ plus 3 Kindern entweder 0-3 oder 4-7

### *einführende Fragen*

#### **Frage 1**

	Erstbesuch	1 - 3 Monate	4 - 6 Monate	länger
Vater	9	1		12
Mutter	18	3	2	17
Andere	14	2		7
Insgesamt	41	6	2	36

Enthaltungen	
Abgegeben	85
Insgesamt	85

## Frage 2

	Erstbesuch	nur ab und zu	mindestens ein- bis zweimal im Monat	wöchentlich
Vater	9	7	4	2
Mutter	18	13	4	7
Andere	11	10	0	2
Insgesamt	38	30	8	11

Enthaltungen	
Abgegeben	85
Insgesamt	85

→ 2 Mehrfachnennungen Mutter

→ Anmerkung: „Ab und zu gehen wir vorbei und schauen über den Zaun.“

## Frage 3

	Homepage	Presse	durch Freunde, Bekannte, etc.	durch andere Institutionen	Sonstiges
Vater	6		12	2	3
Mutter	12	4	22	1	9
Andere	3	2	13	1	3
Insgesamt	21	6	47	4	15

Enthaltungen	
Abgegeben	85
Insgesamt	85

→ 1 Mehrfachnennung Vater, 8 Mehrfachnennungen Mutter, 1 Mehrfachnennung Andere

## Hauptteil

### Frage 4

#### Vater

	1	2	3	4	5	Enthaltungen
<i>Tierbesuch</i>						
direkter Tierkontakt	16	2	1		1	2
Zusatzangebote rund um die Tiere	10	9	1			2
<i>Zusatzangebote z. B. Basteln</i>	12	6	2			2
<i>Spielangebote für die Kinder</i>	11	7	2			2
<i>Gelände insgesamt</i>	13	5	1	1		2
<i>Erreichbarkeit</i>	9	4	7			2
<i>Öffnungszeiten</i>	6	6	7	2		2

#### Sonstiges:

gerne mehr Öffnungszeiten, z. B. Sonntag

"Wir sind bisher sehr unkritisch und freuen uns daß es die Jugendfarm gibt.

Leider mag ich das nach 2 Besuchen nicht bewerten."

"Öffnungszeiten: 1 für die persönliche Einsatzbereitschaft, wäre trotzdem schön wenn öfter geöffnet wäre."

"Es gibt für 10 Jährige zu wenig zum spielen."

#### Mutter

	1	2	3	4	5	Enthaltungen
<i>Tierbesuch</i>						
direkter Tierkontakt	31	5	3			1
Zusatzangebote rund um die Tiere	25	8	3			4
<i>Zusatzangebote z. B. Basteln</i>	19	12	2			7
<i>Spielangebote für die Kinder</i>	23	11	2	1		3
<i>Gelände insgesamt</i>	28	9	2			1
<i>Erreichbarkeit</i>	17	12	4	3		4
<i>Öffnungszeiten</i>	10	11	12	5		2

#### Sonstiges:

Evtl. auch sonntags öffnen

öfter öffnen

Enthaltung 2 und 3: Nichtnutzung, da Sohn noch zu jung dazu

Hochsommer fehlt Schatten, im Sommer vormittags öffnen

Enthaltung Erreichbarkeit mit Kommentar: "Mit Auto sehr gut"

Enthaltung Erreichbarkeit mit Kommentar: "Keine Kenntnis, da fußläufig erreichbar."

Mehr offene Betriebe

**Andere**

	1	2	3	4	5	Enthaltungen
<i>Tierbesuch</i>						
direkter Tierkontakt	14	7	2			
Zusatzangebote rund um die Tiere	12	9	1			1
<i>Zusatzangebote z. B. Basteln</i>	13	7	1			2
<i>Spielangebote für die Kinder</i>	11	7	2			3
<i>Gelände insgesamt</i>	14	8	1			
<i>Erreichbarkeit</i>	9	10	4			
<i>Öffnungszeiten</i>	5	10	7			1

Sonstiges:

Mehr Parkmöglichkeiten  
 Öffnungszeiten im Sommer vielleicht schon ab 14.00  
 Uhr  
 wenig Parkplätze  
 Spielgeräte für Kinder erneuern

**Frage 5**

	1	2	3	4	5
Vater	18	2	1		
Mutter	28	9	1		
Andere	15	7			
Insgesamt	61	18	2	0	0

Enthaltungen	4
Abgegeben	81
Insgesamt	85

Sonstiges:

"sehr freundlich"  
 "Sehr gut finde ich, dass der Fokus auf den Kindern und nicht auf den Eltern liegt.  
 Pädagogisch wertvoll."  
 "Beim ersten Besuch war viel los und wir kannten uns gar nicht aus und haben Information  
 über den Ablauf vermisst."

**Frage 6**

	1	2	3	4	5
Vater	20	1	1		
Mutter	34	3	1	1	
Andere	18	4	1		
insgesamt	72	8	3	1	

Enthaltungen	1
Abgegeben	84
Insgesamt	85

### **Frage 7**

	1	2	3	4	5
Vater	20	1	1		
Mutter	34	4	1		
Andere	20	3			
insgesamt	74	8	2		

Enthaltungen	1
Abgegeben	84
Insgesamt	85

### **Frage 8**

Enthaltungen	60
Abgegeben	25
Insgesamt	85

#### **Vater**

gutes Wetter

gleichbleibend, kompetentes Personal

öftere Besuche bei den Tieren (streicheln, füttern, spielen)

"Ich bin mit dem Angebot, wie es momentan ist sehr zufrieden."

"Interessant wären eventuell auch Angebote von Praktika etc. für ältere

Jugendfarm-Fans."

"Regelmäßig Kaffee."

#### **Mutter**

mehr und besser erreichbare Toiletten (2)

Wickelmöglichkeit (3)

mehr Tierkontakt

bessere Erreichbarkeit zu Fuß, mehr Parkplätze

Evtl. auch sonntags öffnen

mehr Kontakt zu den Tieren

mehr erfahren über die Pflege der Tiere etc. durch Mitarbeiter

Mehr Öffnungstage (2)

Mehr Angebote für Kleinkinder (1 Jahr+)

Häufigere Öffnungszeiten

Kaffee

Mittwochangebot ab 6 Jahren

Sichtbarkeit & Selbstverständnis bei der Platzierung der "Spendendöschen". Ich musste suchen.

Eine Tafel, was/welche Spendensachen erwünscht sind.

Mehr Ferienaktionen

Kindergeburtstag feiern  
 alleinige Gänge bei den Tieren (ohne Pfleger)  
 Noch mehr Angebote wie Basteln, gemeinsames backen wie z. B. Pizza, oder Würstchen am Lagerfeuer  
 warme Getränke

**Andere**

Mehr Öffnungszeiten  
 "Da muss ich noch öfter kommen, um es zu beurteilen."  
 "Befestigtes Gebäude z. B. großes Holzhaus als Ausweichmöglichkeit, wenn die Wetterlage nicht passt."  
 "Toilette auf dem Gelände." (2)  
 "Toiletten geschlechtergetrennt."  
 "Weiter so!"

**Frage 9**

	1	2	3	4	5	6
Vater	15	5	1	1		
Mutter	23	14	2			
Andere	9	14				
insgesamt	47	33	3	1	0	0

Durchschnitt: 1,50

Enthaltungen	1		
Abgegeben	84		
Insgesamt	85	84	Summe aufgrund der Enthaltungen

Mehrfachnennung Mutter	Note 2 - 3	jeweils eine 2 und eine 3 gewertet!
------------------------	------------	-------------------------------------

*Abschlussfrage*

Enthaltungen	68
Abgegeben	17
Insgesamt	85

**Vater**

"Vielen Dank für die tolle Arbeit."  
 "Einfach so weiter machen!"

**Mutter**

"Wir haben uns sehr wohl gefühlt und freuen uns auf unseren nächsten Besuch."  
 "Schön das es die Farm gibt. Super Alternative um den Kindern die Natur nahe zu bringen."

"Sehr gute Idee. Gutes freies Konzept. Niedrige Schwelle."

"Es gefällt uns sehr gut!"

"Schöner - manchmal interessanter - Mix aus Eltern & Erziehungskonzepten. Erweitert den Horizont, bestätigt (oder inspiriert)."

"Futter kaufen? Evtl. kleiner Zusatzverdienst?!"

"Toll sowas mitten in der Stadt!"

"Im Sommer frühere Öffnungszeiten und damit längerer Betrieb."

"Eine sehr tolle Einrichtung mit vielen tollen Angeboten und Mitarbeiter/-innen."

"Die Frau Komander und ihre Mitarbeiter/innen, sowie die freiwilligen Helfer leisten hervorragende Arbeit. Danke dafür!!!"

"sehr freundliche Mitarbeiter, Kinder werden nett behandelt und animiert, man wird freundlich aufgenommen"

### **Andere**

"Danke für Euer Engagement."

Ganz tolles Projekt/Organisation

"Mir gefällt es sehr gut hier!"

"Noch mehr jüngere Tiere wären schön, ansonsten hat es uns sehr gut gefallen!"

"Tolle Arbeit!"

## Anhang 4: Digitale Version der Arbeit

## Ehrenwörtliche Erklärung

Mir ist bekannt, dass dieses Exemplar der Bachelorarbeit als Prüfungsleistung in das Eigentum des Freistaates Bayern übergeht.

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und außer den angeführten keine weiteren Hilfsmittel benützt habe.

Soweit aus den im Literaturverzeichnis angegebenen Werken und Internetquellen einzelne Stellen dem Wortlaut oder dem Sinn entnommen sind, sind sie in jedem Fall unter der Angabe der Entlehnung kenntlich gemacht.

Die Versicherung der selbstständigen Arbeit bezieht sich auch auf die in der Arbeit enthaltenen Diagramme und Tabellen.

Ich versichere, dass meine Bachelorarbeit bis jetzt bei keiner anderen Stelle veröffentlicht wurde. Zudem ist mir bewusst, dass eine Veröffentlichung vor der abgeschlossenen Bewertung nicht erfolgen darf.

Ich bin mir darüber im Klaren, dass ein Verstoß hiergegen zum Ausschluss von der Prüfung führt oder die Prüfung ungültig macht.

Regensburg, den 15.12.2017

---

(Annalena Feselmayer)