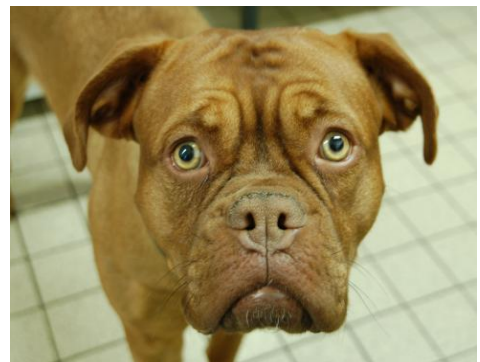


## **Das Tierheim des Kreises Unna**

**Eine Befragung der Nutzer zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit**

**durchgeführt von Mai bis November 2013**



**Impressum****Herausgeber**

Kreis Unna - Der Landrat  
Friedrich-Ebert-Straße 17  
59425 Unna  
[www.kreis-unna.de](http://www.kreis-unna.de)

**Leitung**

Sachgebiet Veterinärwesen und Lebensmittelüberwachung  
Dr. Anja Dirksen

**Druck**

Hausdruckerei | Kreis Unna

**Stand**

Februar 2014

<b>1</b>	<b>Erläuterungen zum Bericht .....</b>	<b>2</b>
1.1	Der Fragebogen .....	2
1.2	Die Nutzer des Kreistierheimes 01/2012 bis 10/2013.....	4
<b>2</b>	<b>Fragen zu unserer Arbeit und unserem Auftreten.....</b>	<b>6</b>
2.1	Erreichbarkeit und Ausschilderung .....	6
2.2	Parkmöglichkeiten.....	6
2.3	Freundlichkeit bei der Auskunft am Telefon.....	7
2.4	Die Freundlichkeit der Mitarbeiter .....	7
2.5	Die Beratungskompetenz.....	8
2.6	Umgang mit Beschwerden .....	8
2.7	Die Präsentation der Tiere .....	9
2.8	Die Unterbringung der Tiere.....	9
2.9	Die Sauberkeit der Räumlichkeiten.....	10
2.10	Die Gestaltung und Aktualität der Homepage.....	10
<b>3</b>	<b>Fragen zur Zufriedenheit .....</b>	<b>11</b>
3.1	Ausreichende Zeit der Mitarbeiter .....	11
3.2	Die Eignung des vermittelten Tieres .....	11
3.3	Die Angemessenheit der erhobenen Entgelte .....	12
3.4	Die Inanspruchnahme der Telefonsprechstunde .....	12
3.5	Die weitere Empfehlung des Tierheimes .....	13
<b>4</b>	<b>Fragen zur Inanspruchnahme, zum Tier und zur Öffentlichkeitsarbeit.....</b>	<b>13</b>
4.1	Der Grund für die Inanspruchnahme des Tierheimes.....	13
4.2	Die Aufmerksamkeit für das Tierheim .....	14
4.3	Das betreffende Tier.....	14
<b>5</b>	<b>Soziodemografische Angaben zu den Nutzerinnen und Nutzern .....</b>	<b>15</b>
5.1	Das Geschlecht der befragten Nutzerinnen und Nutzer .....	15
5.2	Die Altersstruktur der befragten Nutzerinnen und Nutzer .....	15
5.3	Der Wohnort der befragten Nutzerinnen und Nutzer .....	16
<b>6</b>	<b>Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen aus Sicht der Sachgebietsleitung.....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>18</b>

# 1 Erläuterungen zum Bericht

In der Zeit von Mai bis November 2013 wurden die Menschen befragt, die das Kreistierheim entweder für die Abgabe eines Tieres, den Kauf eines Tieres oder eine Beratung genutzt haben. Insgesamt haben sich 84 Personen an der Befragung beteiligt. Dies entspricht 19,5% der im Erhebungszeitraum registrierten Nutzer des Kreistierheimes. Die Ergebnisse der Erhebung können somit als repräsentativ angesehen werden.

## 1.1 Der Fragebogen

Unter dem Motto „Ihre Meinung ist uns wichtig“ wurde in der genannten Zeit mit Hilfe des folgenden Fragebogens die anonyme Befragung der Nutzerinnen und Nutzer des Kreistierheimes durchgeführt.

I. Wie beurteilen Sie unsere Arbeit und unser Auftreten?

*(Bitte kreuzen Sie jeweils das für Sie Zutreffende an)*

	sehr gut	gut	weniger gut	schlecht
Erreichbarkeit, Ausschilderung				
Parkmöglichkeiten				
Auskunft und Freundlichkeit am Telefon				
Unterbringung der Tiere				
Räumlichkeiten, Sauberkeit				
Präsentation der Tiere				
Freundlichkeit der Mitarbeiter				
Fachliche Beratungskompetenz				
Umgang mit Beschwerden				
Gestaltung / Aktualität der Homepage				

II. Bitte sagen Sie uns, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

	ja	eher nein	nein
Ich bin mit der persönlichen Beratung im Tierheim zufrieden			
Die Mitarbeiter haben sich ausreichend Zeit für mich genommen			
Das vermittelte Tier passt zu mir			
Ich halte die erhobenen Entgelte für angemessen			
Ich würde eine Telefonsprechstunde nutzen			
Ich werde das Tierheim Unna weiterempfehlen			

III. Wie wurden Sie auf das Tierheim aufmerksam?

Empfehlung von Bekannten			
Homepage			
Zeitung			
Stammbesucher			
Sonstiges, nämlich			



IV. Welche Dienstleistung haben Sie in Anspruch genommen?

Vermittlung eines Tieres	
Abgabe eines Tieres	
Abholung eines Fundtieres	
Beratung	
Sonstiges, nämlich	

V. Um welche Tierart handelt es sich hierbei?

Hund	
Katze	
Heimtier	
Vogel	
Sonstiges:	

VI. Demografische Angaben

Geschlecht	
Alter	
Wohnort	

VII. Haben Sie weitere Anmerkungen, die uns helfen können, unseren Service zu verbessern?


Wir danken Ihnen für Ihre Mithilfe!

1.2

Die Nutzer des Kreistierheimes 01/2012 bis 10/2013

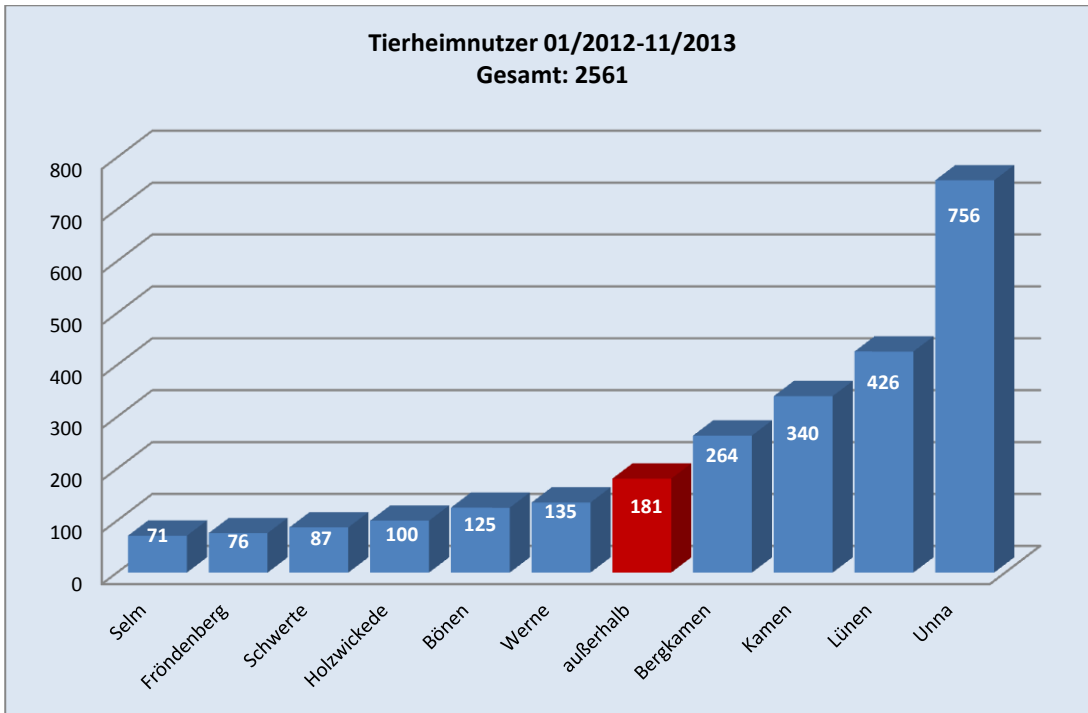


Abbildung 1 - Tierheimnutzer in absoluten Zahlen

Insgesamt haben zwischen Januar 2012 und Oktober 2013 2561 Besucher das Kreistierheim genutzt (Quelle: FB Gesundheit und Verbraucherschutz, 2013).

Die meisten Besucherinnen und Besucher kamen aus Unna mit 756 Kontakten. 181 Besucherinnen und Besucher kamen von außerhalb des Kreises Unna (Abb. 1).

In der Abb. 2 werden die daraus errechneten Prozentwerte abgebildet (Abb. 2).

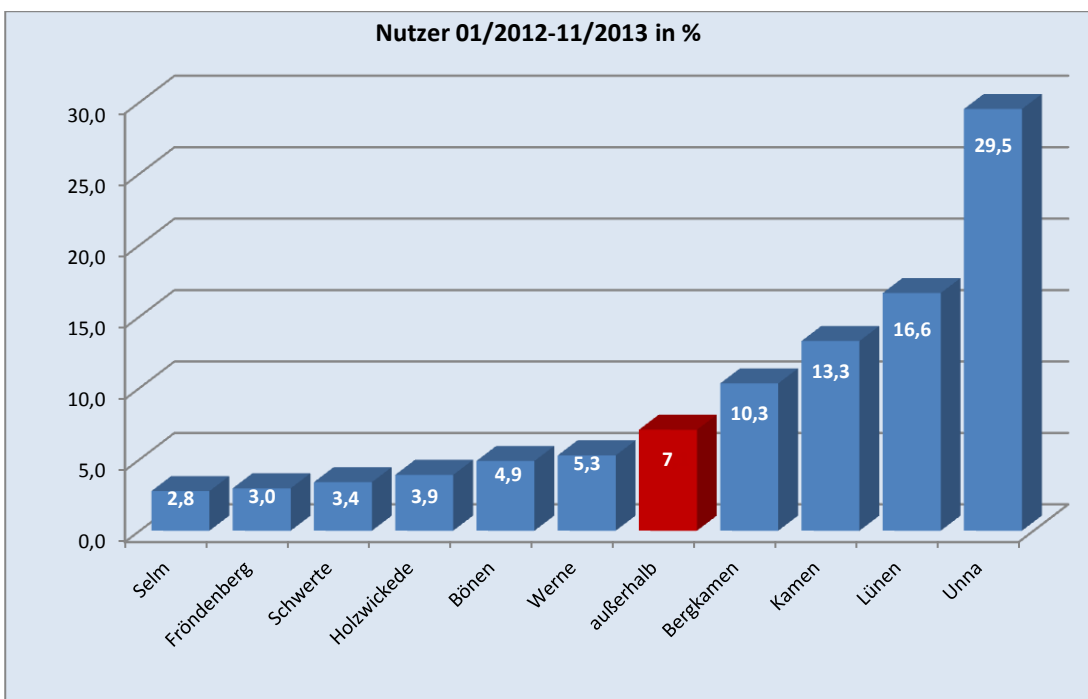


Abbildung 2 - Tierheimnutzer in %



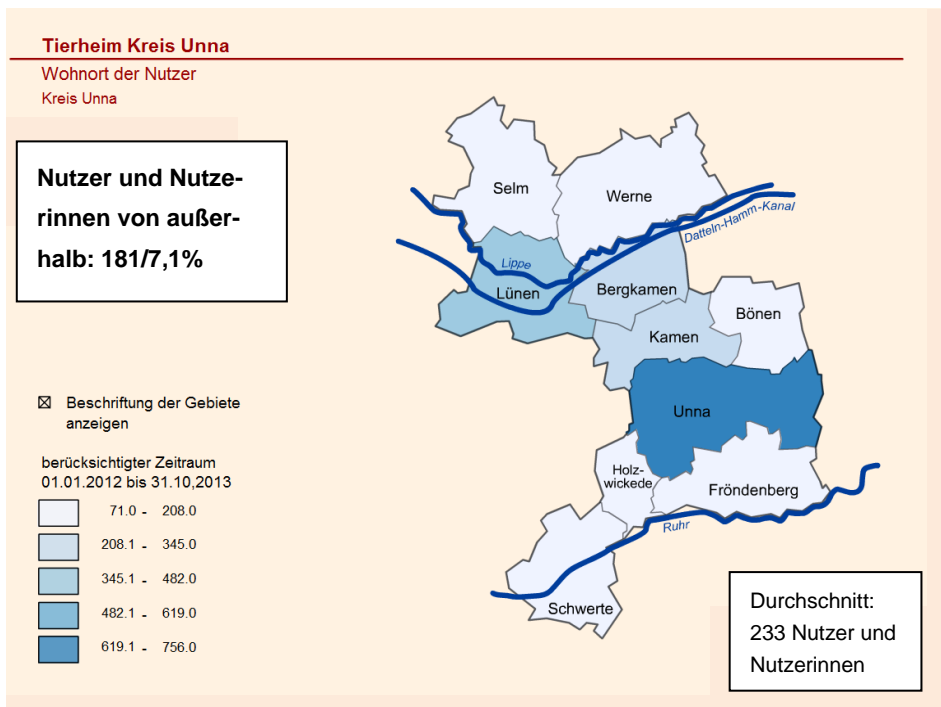


Abbildung 3 - Kreiskarte der Nutzerinnen und Nutzer

In der Abbildung 3 sind die Nutzerinnen und Nutzer des Kreistierheimes auf ihre Heimatkommunen bezogen abgebildet. Der prozentuale Anteil der auswärtigen Besucher liegt bei 7,1% (Abb.3).

Der Abbildung 4 kann entnommen werden, dass Unna, Lünen, Kamen und Bergkamen deutlich über dem durchschnittlichen Besucherwert von 233 (9,1%) liegen (Abb. 4).

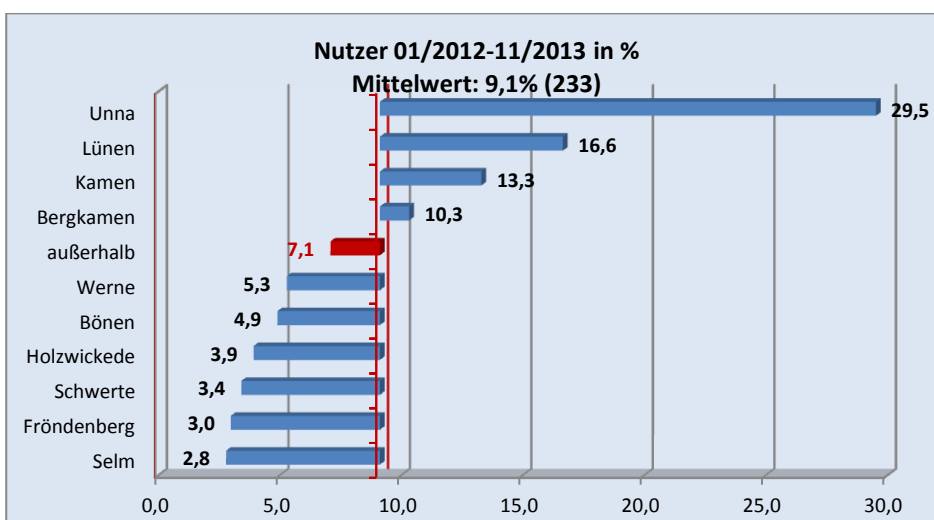


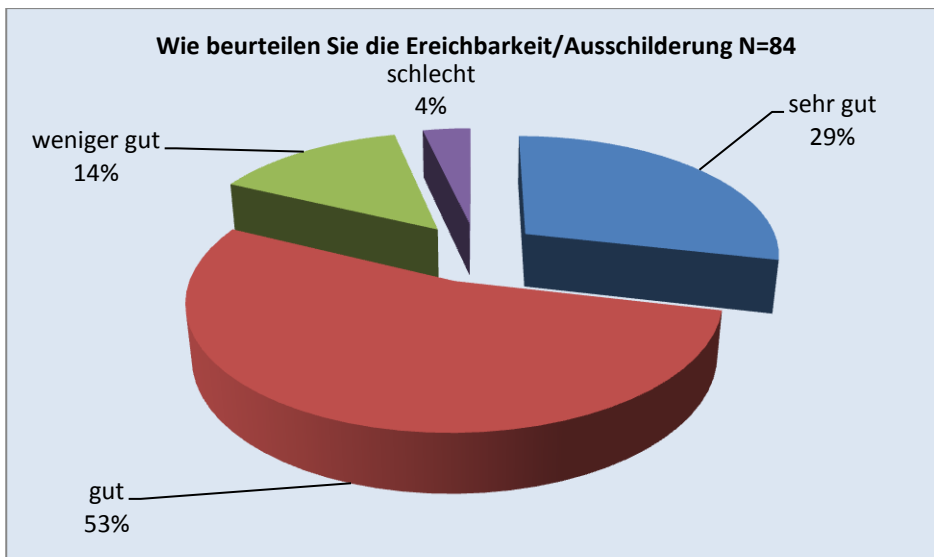
Abbildung 4 - Mittelwert der Nutzerinnen und Nutzer bezogen auf den Wohnort

## 2 Fragen zu unserer Arbeit und unserem Auftreten

Um Ergebnisse zu Arbeit und Auftreten zu erzielen, wurden folgende Kriterien abgefragt:

- Erreichbarkeit, Ausschilderung
- Parkmöglichkeiten
- Auskunft und Freundlichkeit am Telefon
- Unterbringung der Tiere
- Räumlichkeiten, Sauberkeit
- Präsentation der Tiere
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Fachliche Beratungskompetenz
- Umgang mit Beschwerden
- Gestaltung / Aktualität der Homepage (Abb. 5 – 14)

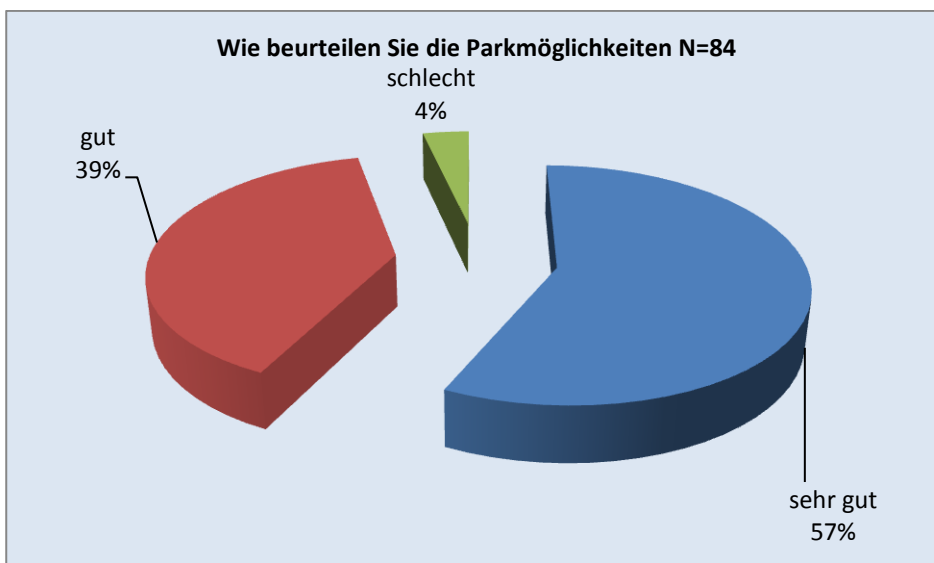
### 2.1 Erreichbarkeit und Ausschilderung



Lediglich 4% der Befragten haben die Erreichbarkeit mit schlecht bzw. 14% mit weniger gut bezeichnet. Insgesamt haben 81% der Befragten die Erreichbarkeit des Kreistierheimes als gut (53%) bzw. sehr gut (29%) bewertet (Abb. 5).

Abbildung 5 - Die Qualität von Erreichbarkeit und Ausschilderung

### 2.2 Parkmöglichkeiten



Auch die Parkmöglichkeiten werden sehr gut (57%) bis gut (39%) beurteilt. Nur 4% der Befragten finden die Parkmöglichkeiten unzureichend (Abb. 6).

Abbildung 6 - Die Beurteilung der Parkmöglichkeiten





### 2.3 Freundlichkeit bei der Auskunft am Telefon

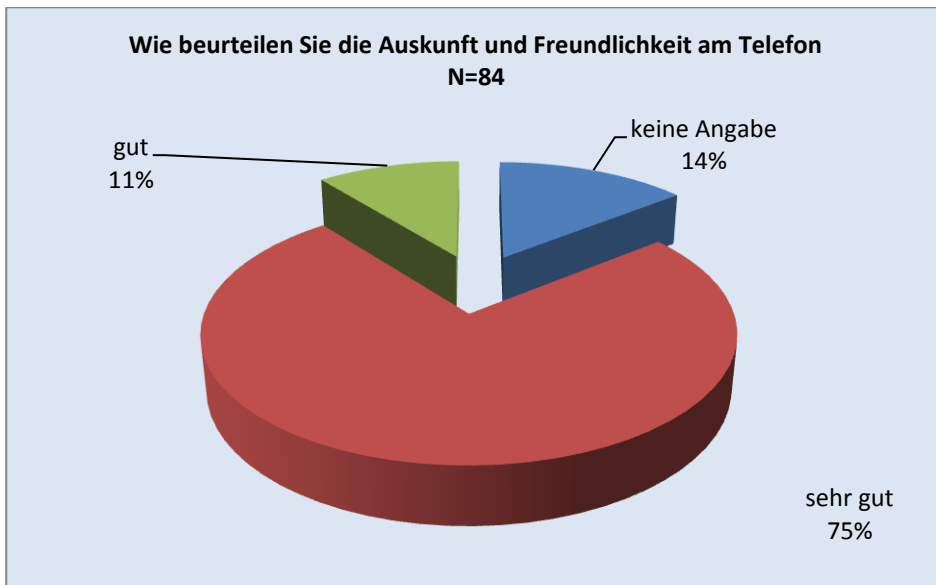


Abbildung 7 - Die Freundlichkeit bei der Auskunft

Die Befragten stellen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein überwiegend sehr gutes Zeugnis aus. Die Werte bei der Auskunftsfreundlichkeit liegen bei 75% sehr gut und 11% gut (Abb. 7). Noch deutlicher fällt die Bewertung der Mitarbeiterfreundlichkeit insgesamt aus. 96% der Befragten beurteilen die Freundlichkeit mit sehr gut (Abb. 8).

### 2.4 Die Freundlichkeit der Mitarbeiter

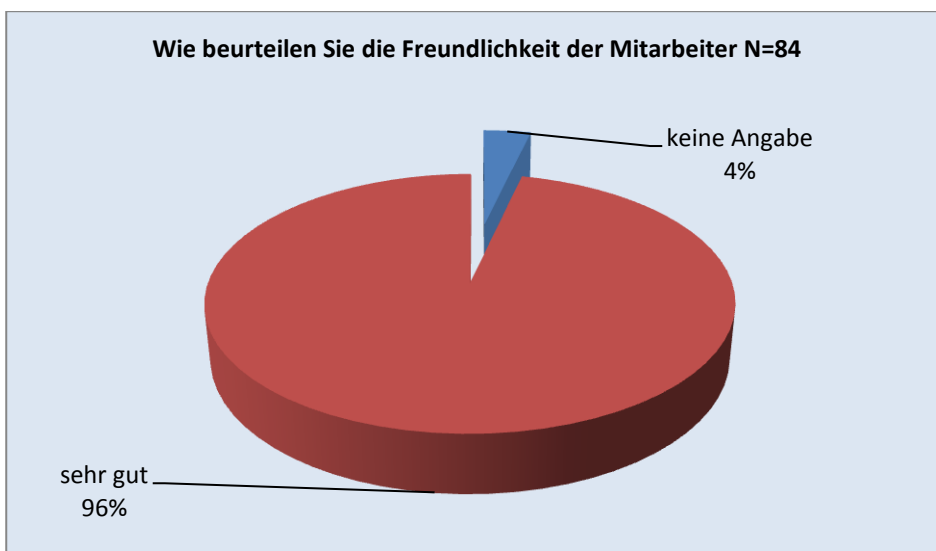


Abbildung 8 - Die Freundlichkeit der Mitarbeiter

## 2.5 Die Beratungskompetenz



Abbildung 9 - Die Beurteilung der Beratungskompetenz

Ähnlich gute Werte ergeben sich bei der Beurteilung der Beratungskompetenz der Mitarbeiter. 93% der Befragten urteilen mit sehr gut und 4% zumindest mit gut (Abb. 9).

## 2.6 Umgang mit Beschwerden

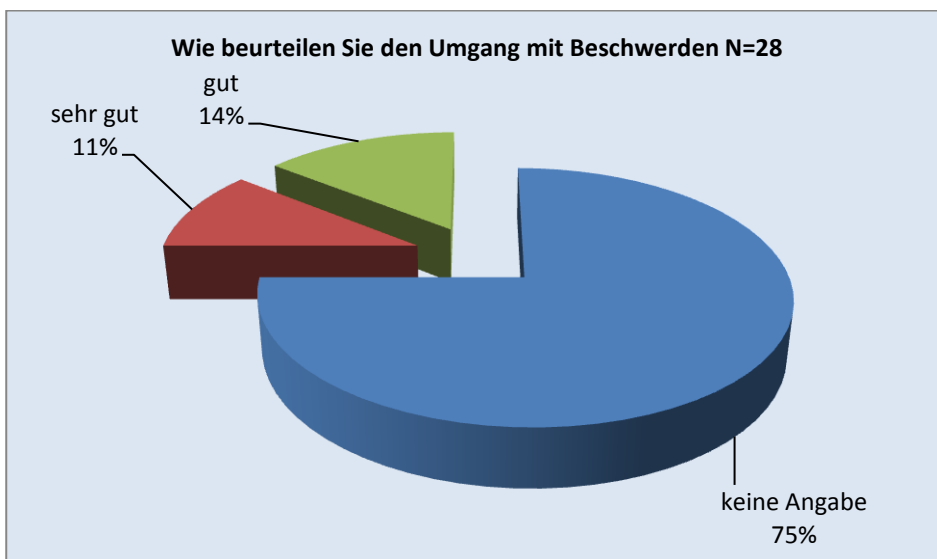


Abbildung 10 - Der Umgang mit Beschwerden

Bei vielen Fragebögen fand sich bei dieser Frage die Bemerkung: »es gab keine«. Man kann daher daraus schließen, dass daher 75% der Befragten dazu keine Angaben machten.



## 2.7

### Die Präsentation der Tiere

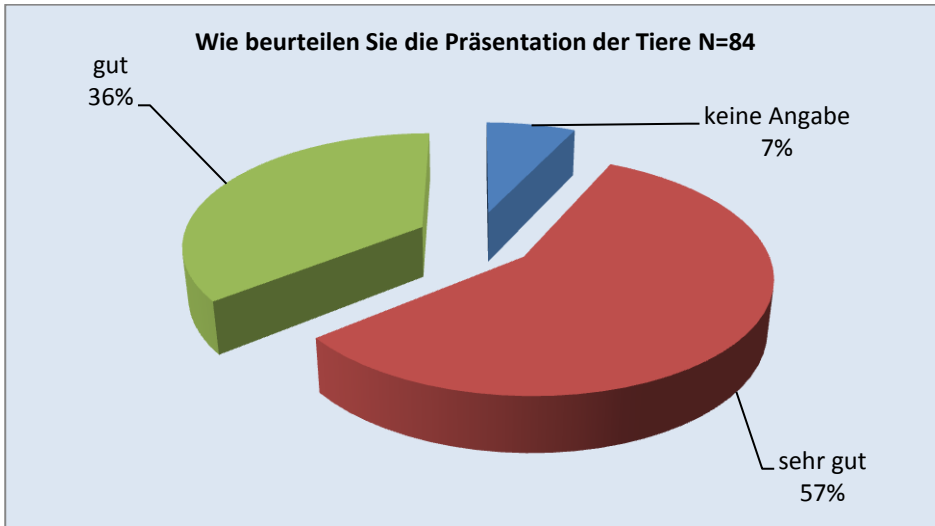


Abbildung 11 - Die Beurteilung der Präsentation der Tiere

Die Art und Weise der Tierpräsentation im Kreistierheim wird durchweg positiv beurteilt. 57% der Befragten finden die Präsentation sehr gut und 36% antworten mit gut. Lediglich 7% machen dazu keine Angabe (Abb. 11).

## 2.8

### Die Unterbringung der Tiere

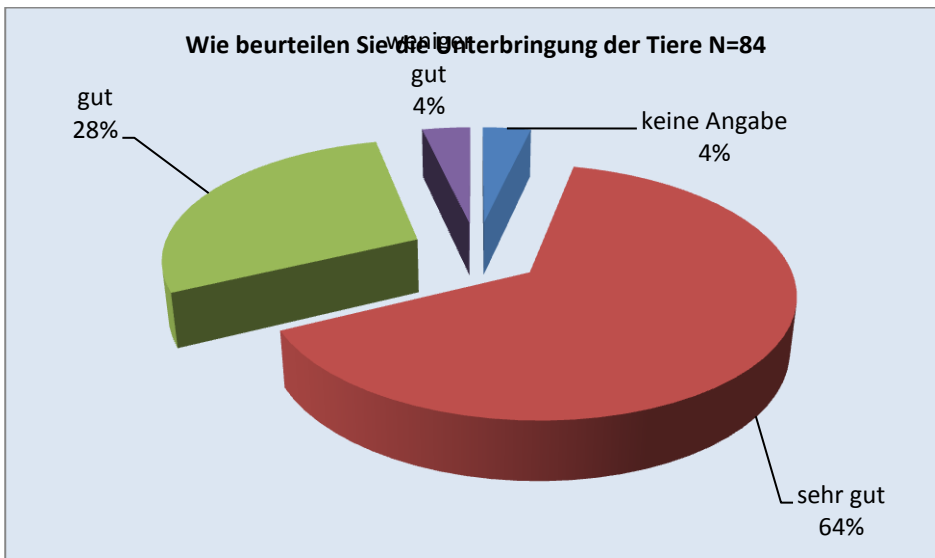


Abbildung 12 - Die Unterbringung der Tiere

Auch mit der Unterbringung der Tiere ist die Mehrheit der Befragten zufrieden. Mit sehr gut antworten 64% der Befragten und 28% finden die Unterbringung gut. Weniger gut beurteilen 4% die Unterbringung der Tiere. Ebenfalls 4% der Befragten machen dazu keine Angabe (Abb. 12).

## 2.9 Die Sauberkeit der Räumlichkeiten

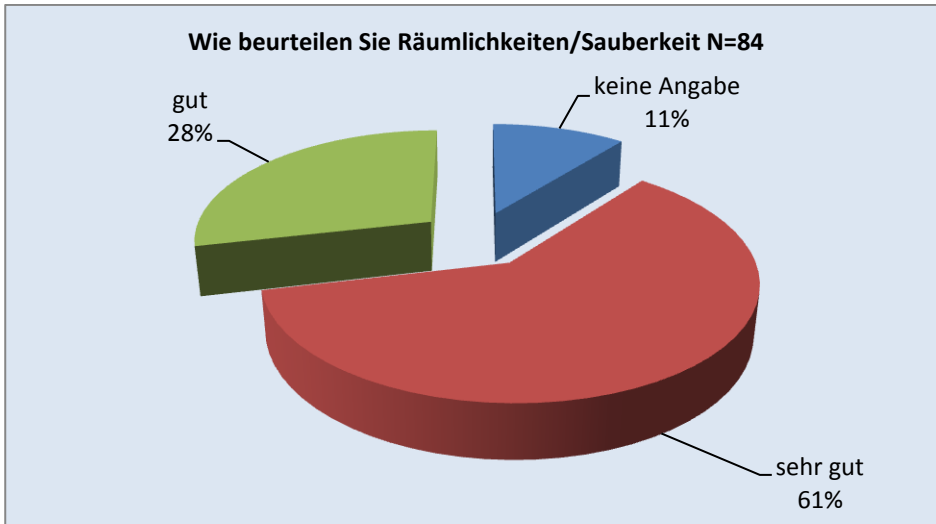


Abbildung 13 - Die Sauberkeit der Räumlichkeiten

Auf die Frage nach der Sauberkeit der Räumlichkeiten wird erneut ein gutes bis sehr gutes Ergebnis erzielt. Während 65% der Befragten mit sehr gut antworten, wählen 28% die Kategorie gut. 11% machen dazu keine Angabe (Abb. 13).

## 2.10 Die Gestaltung und Aktualität der Homepage

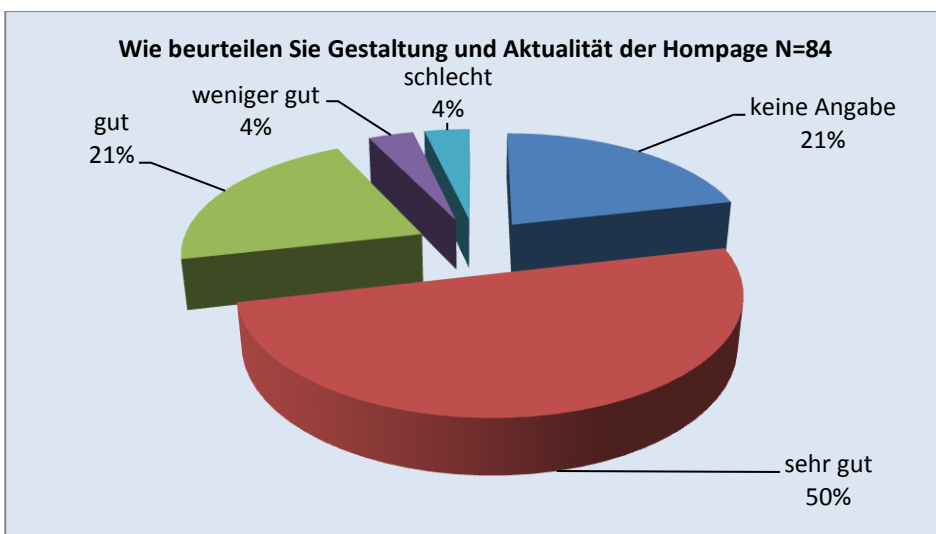


Abbildung 14 - Die Gestaltung und Aktualität der Homepage

Bei der Beurteilung der Homepage ergibt sich zwar ein etwas differenzierteres Bild, doch auch hier wird unter dem Strich ein positives Ergebnis erzielt. 50% der Befragten finden die Homepage sehr gut und 21% urteilen mit gut. Allerdings machen auch 21% dazu keine Angaben und insgesamt 8% sind der Meinung, dass die Homepage schlecht bzw. weniger gut ist (Abb. 14).

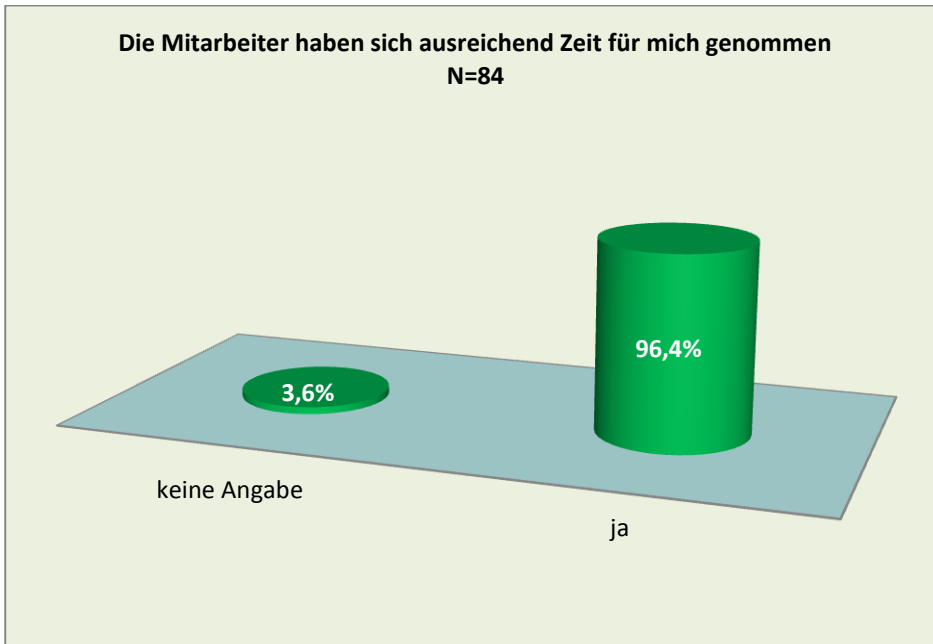


### 3 Fragen zur Zufriedenheit

Um Ergebnisse zur Zufriedenheit mit dem Tierheim zu erzielen, wurden folgende Kriterien abgefragt:

- die für die Nutzer aufgebrachte Zeit seitens der Mitarbeiter
- die Eignung des Tieres aus Sicht des Nutzers
- die Angemessenheit der erhobenen Entgelte
- die Inanspruchnahme einer Telefonsprechstunde
- die weitere Empfehlung des Tierheimes durch die Nutzer (Abb. 15 – 19).

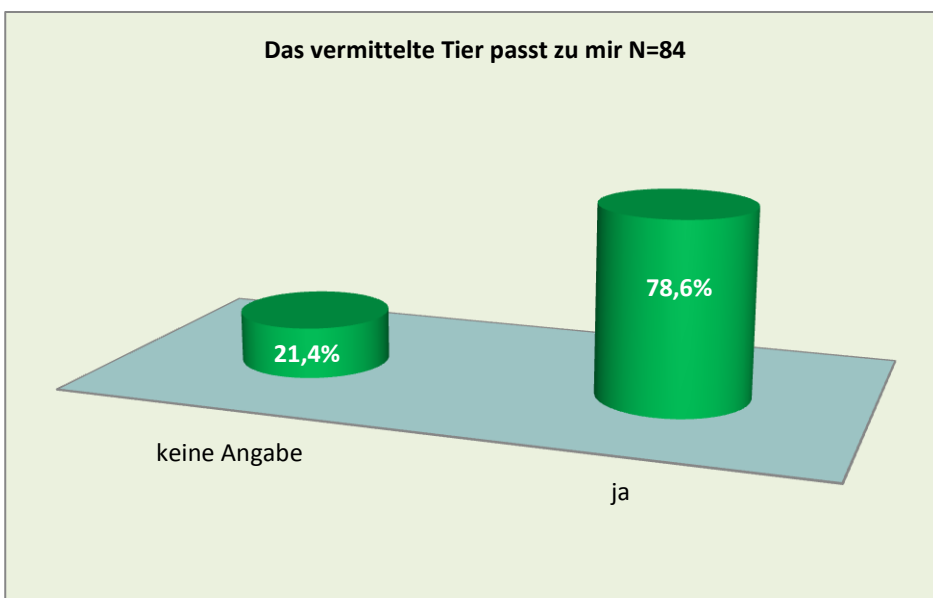
#### 3.1 Ausreichende Zeit der Mitarbeiter



Auf die Frage, ob die Mitarbeiter des Tierheims für die Nutzer ausreichend Zeit hatten, ergibt sich ein erfreulich klares Bild. 96,4% der Befragten bejahen diese Frage. Lediglich 3,6% der Befragten enthalten sich der Angabe (Abb. 15).

Abbildung 15 - Die Zeit der Mitarbeiter

#### 3.2 Die Eignung des vermittelten Tieres



Bei der Frage, ob das vermittelte Tier zum Nutzer passt, antworten 78,6% der Befragten mit ja. 21,4% der Befragten enthalten sich der Stimme (Abb.16).

Abbildung 16 - Die Eignung des vermittelten Tieres

### 3.3 Die Angemessenheit der erhobenen Entgelte

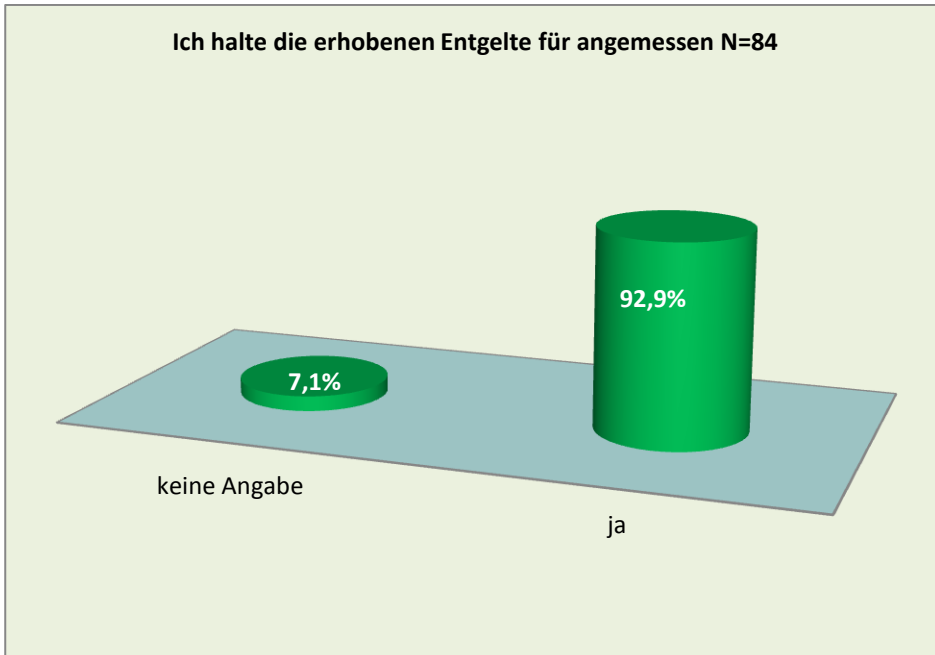


Abbildung 17 - Die Angemessenheit der erhobenen Entgelte

Ein sehr positives Bild ergibt sich bei der Beurteilung über die erhobenen Entgelte. 92,9% der Befragten sind der Meinung, dass die Entgelte angemessen sind, während 7,1% dazu keine Angabe machen (Abb. 17).

### 3.4 Die Inanspruchnahme der Telefonsprechstunde

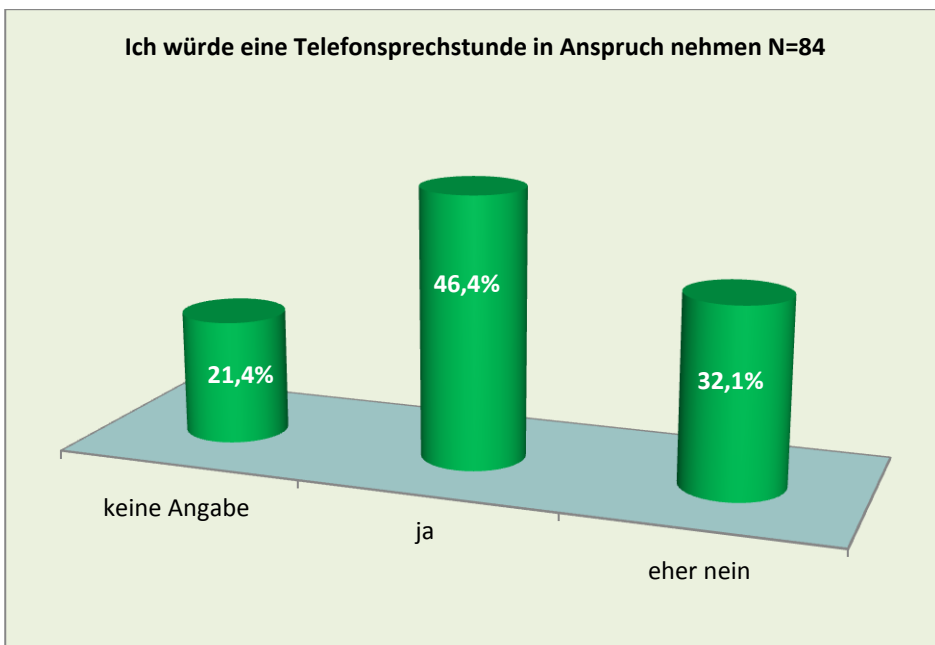
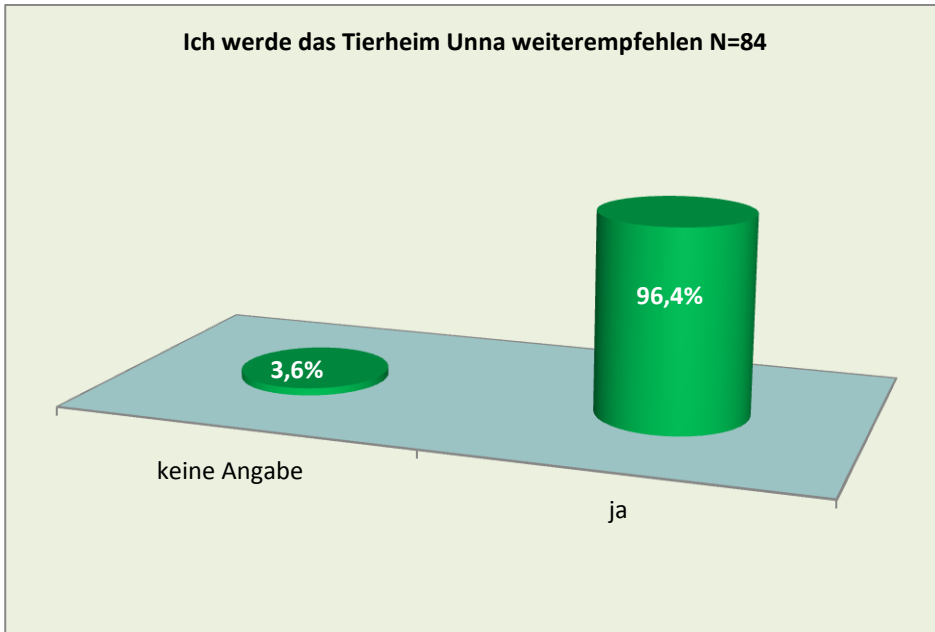


Abbildung 18 - Die Inanspruchnahme der Telefonsprechstunde

Die Inanspruchnahme der Telefonsprechstunde ergibt kein eindeutiges Bild. Mit 46,4% beantworten weniger als die Hälfte der Befragten diese Frage mit ja. 32,1% sagen dazu eher nein und 21,4% der Befragten enthalten sich einer eindeutigen Aussage (Abb. 18).



### 3.5 Die weitere Empfehlung des Tierheimes



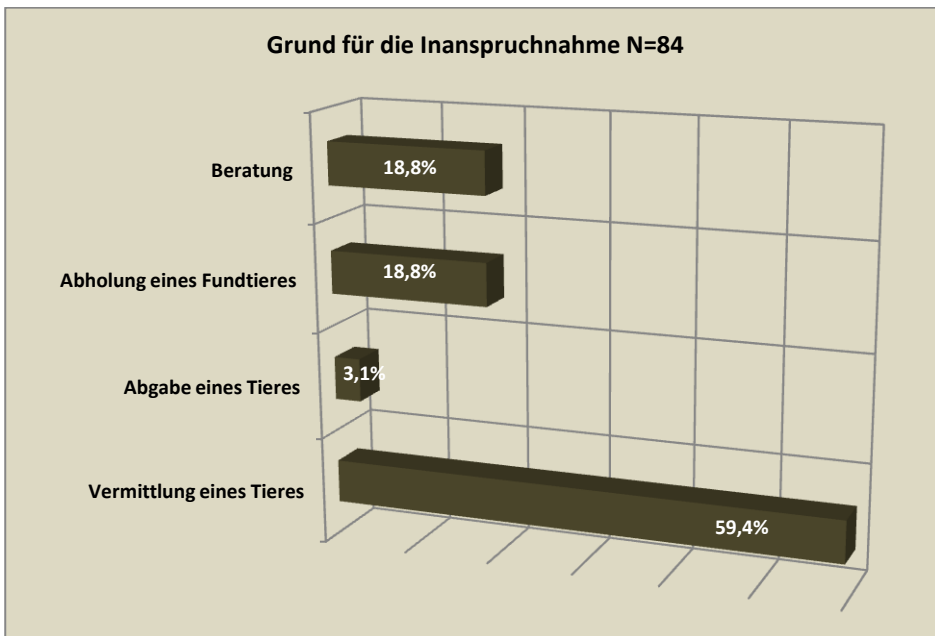
Zur Frage der Weiterempfehlung des Tierheimes durch die Befragten ergibt sich wieder ein deutlich positives Ergebnis. 96,4% bejahen diese Frage und nur 3,6% enthalten sich (Abb. 19).

Abbildung 19 Die Weiterempfehlung des Kreistierheims

## 4 Fragen zur Inanspruchnahme, zum Tier und zur Öffentlichkeitsarbeit

Nachfolgend werden die Gründe für die Inanspruchnahme, Angaben zum ausgewählten Tier und zur Öffentlichkeitsarbeit jeweils aus Sicht der Befragten dargestellt (Abb. 20 - 22).

### 4.1 Der Grund für die Inanspruchnahme des Tierheimes



59,4% der Befragten nahmen das Tierheim für die Vermittlung eines Tieres in Anspruch. Jeweils 18,8% wünschten eine Beratung bzw. wollten ein gefundenes Tier abholen. 3,2% nutzten das Tierheim, um ein Tier abzugeben (Abb. 20).

Abbildung 20 - Der Grund für die Inanspruchnahme des Kreistierheims

## 4.2 Die Aufmerksamkeit für das Tierheim

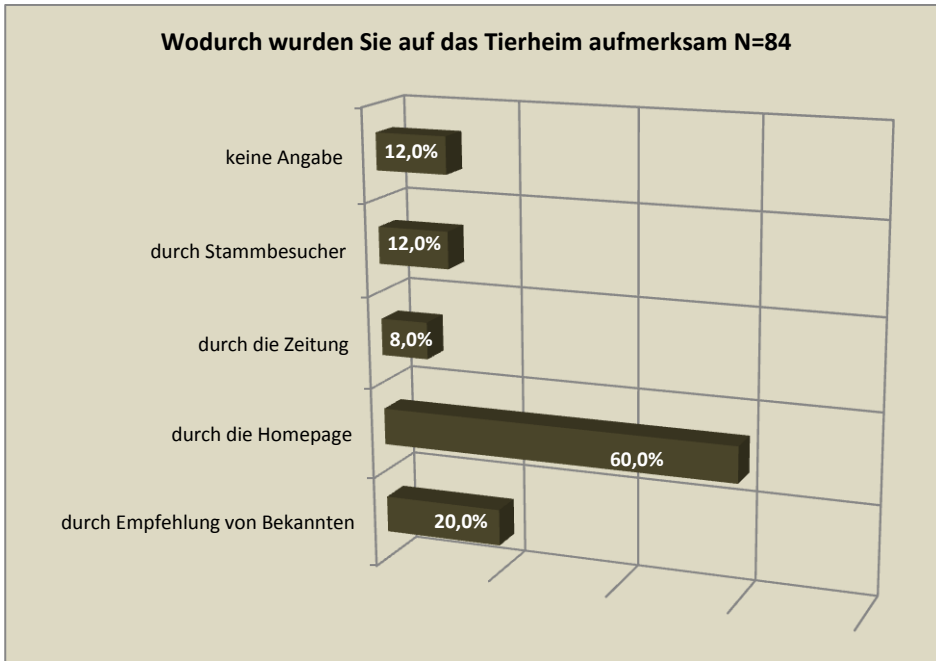


Abbildung 21 - Die Aufmerksamkeit für das Kreistierheim

60% der Befragten wurden durch die Homepage des Tierheimes auf das Tierheim aufmerksam. 12% der Befragten sind Stammbesucher und ebenfalls 12% machen dazu keine Angabe. 20% der Befragten kommen auf Empfehlung und 8% haben durch die Zeitung vom Tierheim erfahren (Abb. 21).

## 4.3 Das betreffende Tier

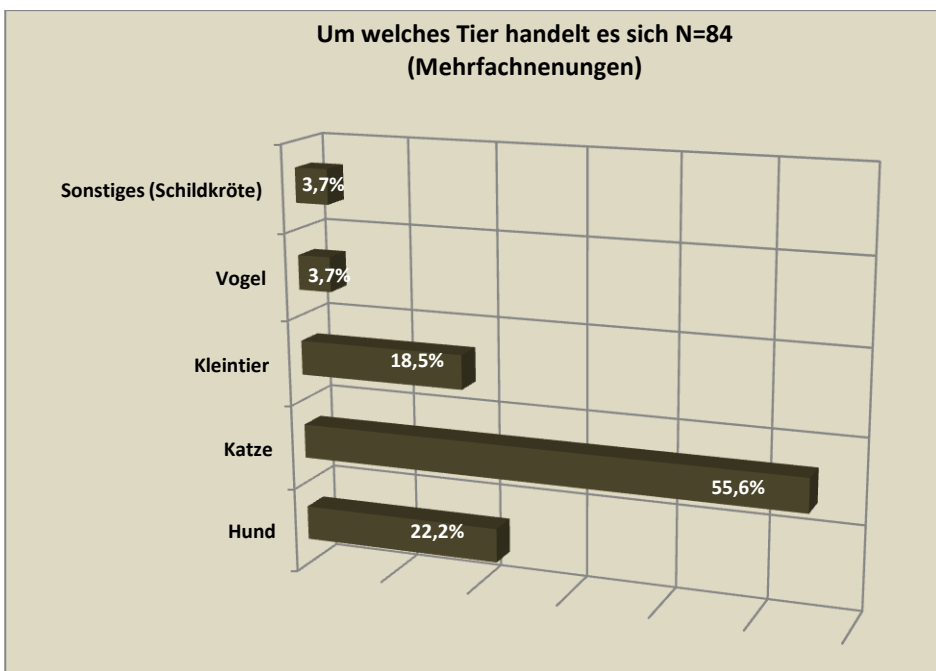


Abbildung 22 - Das ausgewählte Tier

Mit 55,6% der Antworten scheint die Katze ein besonders bevorzugtes Tier zu sein. Der Hund und Kleintiere folgen mit 22,2% bzw. 18,5% auf den nächsten Plätzen. Vögel und sonstige Tiere sind mit je 3,7% weniger genannt (Abb. 22).





## 5 Soziodemografische Angaben zu den Nutzerinnen und Nutzern

Um einen Überblick über die Soziodemografie der Befragten zu erhalten, wurden

- das Geschlecht,
- die Altersstruktur und
- der Wohnort

abgefragt (Abb. 23 - 25).

### 5.1 Das Geschlecht der befragten Nutzerinnen und Nutzer

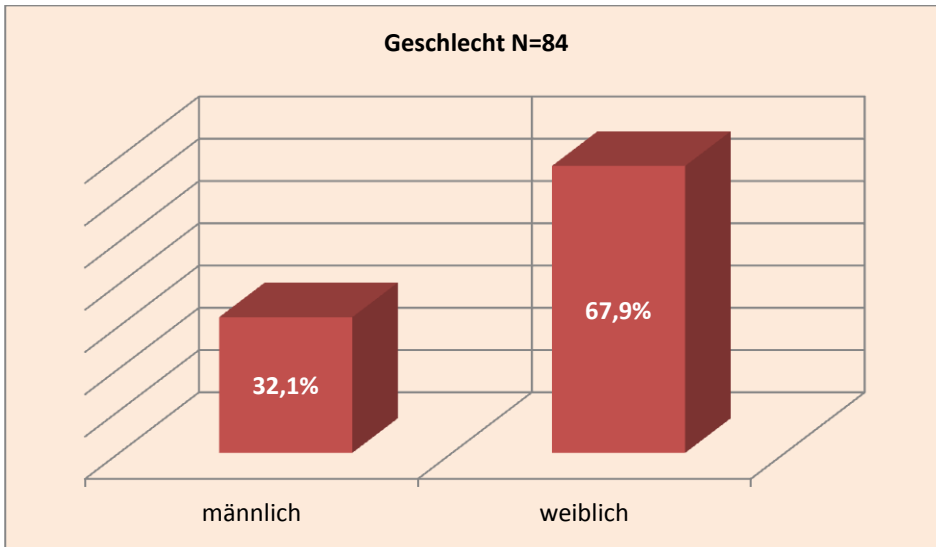


Abbildung 23 - Geschlecht der befragten Nutzerinnen und Nutzer

### 5.2 Die Altersstruktur der befragten Nutzerinnen und Nutzer

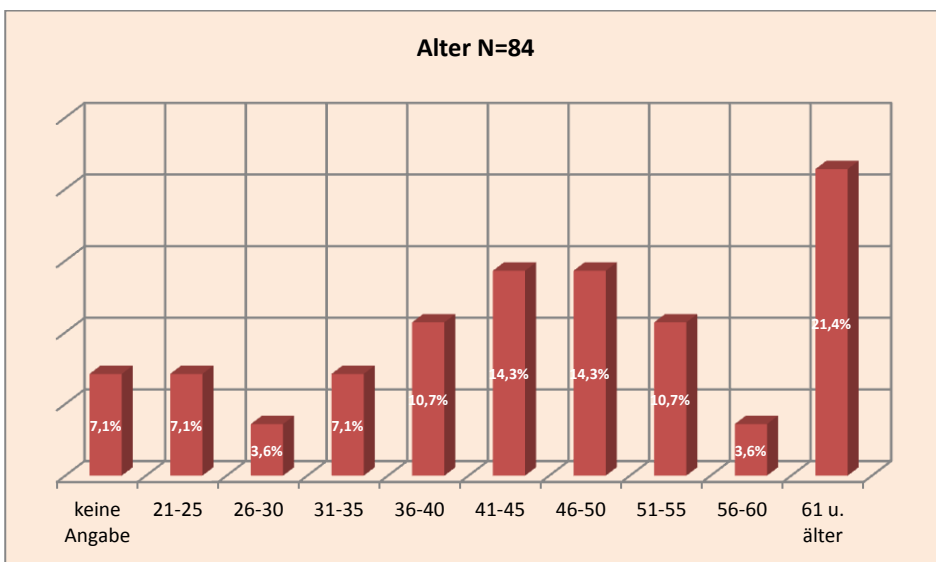


Abbildung 24 - Altersstruktur der befragten Nutzerinnen und Nutzer

### 5.3

### Der Wohnort der befragten Nutzerinnen und Nutzer

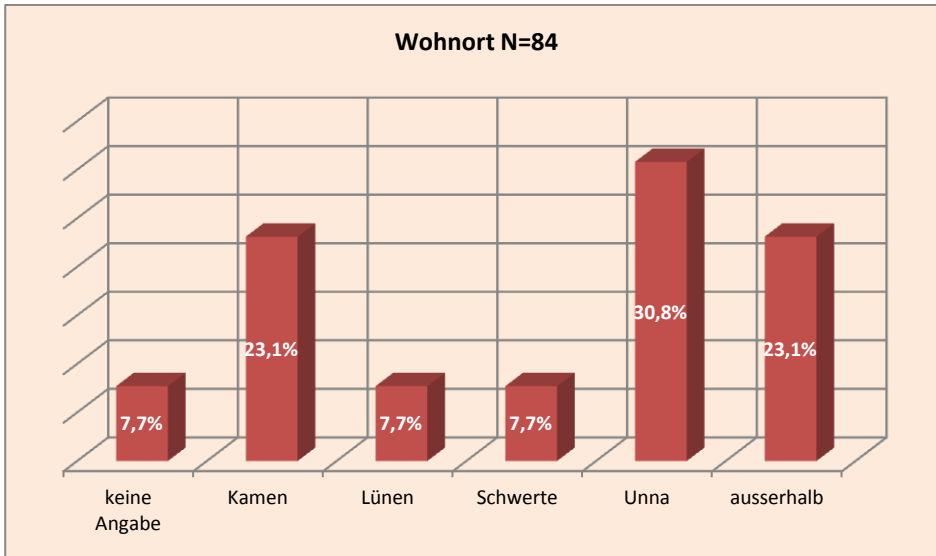


Abbildung 25 - Der Wohnort der befragten Nutzerinnen und Nutzer



## 5.4 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen aus Sicht der Sachgebietsleitung

Das Ergebnis der Kundenbefragung ist sehr erfreulich und zeigt, dass das Engagement der Mitarbeiter Früchte trägt und von den Besuchern honoriert wird.

Dennoch bleibt das ständige Bemühen um Optimierung der Dienstleistung oberstes Gebot für das gesamte Team.

Verbesserungswürdige Punkte sind:

### 1. Die Erreichbarkeit / Beschilderung

Die Wegweisung insbesondere für Besucher, die das Tierheim mit dem PKW aus Richtung Hamm erreichen, muss durch die Anbringung mindestens eines zusätzlichen Hinweisschildes verbessert werden.

### 2. Präsentation / Räumlichkeiten

Die Präsentation der Tiere wie die Räumlichkeiten, in denen sie untergebracht sind, werden von 57% bzw. 64 % der Besucher als sehr gut beurteilt. Dennoch ist das Tierheim bestrebt, die Unterbringung der Tiere ständig - auch unter Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse - zu verbessern. Die Kapazitäten für die Unterbringung von Katzen stoßen bereits seit Jahren an ihre Grenzen. In diesem Jahr steht daher die Erneuerung und Vergrößerung der Außenvoliere für Katzen an. Hierfür stehen Fördermittel des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW zur Verfügung.

### 3. Homepage

Bei der Beurteilung der Homepage ergibt sich ein differenziertes Bild. 50% finden die Homepage sehr gut, 21% gut und 8% finden sie schlecht. Die Homepage ist tagesaktuell. Zur erleichterten Suche hat der Kreis eine weitere Domain erworben. Tatsächlich gibt es aber auch unter Beachtung der Vorgaben des Corporate Designs Optimierungspotential. Die Tierheimmitarbeiter haben hierfür gute Ideen, die zeitnah umgesetzt werden sollen.

## 6                    **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1 - Tierheimnutzer in absoluten Zahlen .....	4
Abbildung 2 - Tierheimnutzer in % .....	4
Abbildung 3 - Kreiskarte der Nutzerinnen und Nutzer .....	5
Abbildung 4 - Mittelwert der Nutzerinnen und Nutzer bezogen auf den Wohnort .....	5
Abbildung 5 - Die Qualität von Erreichbarkeit und Ausschilderung .....	6
Abbildung 6 - Die Beurteilung der Parkmöglichkeiten .....	6
Abbildung 7 - Die Freundlichkeit bei der Auskunft .....	7
Abbildung 8 - Die Freundlichkeit der Mitarbeiter .....	7
Abbildung 9 - Die Beurteilung der Beratungskompetenz .....	8
Abbildung 10 - Der Umgang mit Beschwerden .....	8
Abbildung 11 - Die Beurteilung der Präsentation der Tiere .....	9
Abbildung 12 - Die Unterbringung der Tiere .....	9
Abbildung 13 - Die Sauberkeit der Räumlichkeiten .....	10
Abbildung 14 - Die Gestaltung und Aktualität der Homepage .....	10
Abbildung 15 - Die Zeit der Mitarbeiter .....	11
Abbildung 16 - Die Eignung des vermittelten Tieres .....	11
Abbildung 17 - Die Angemessenheit der erhobenen Entgelte .....	12
Abbildung 18 - Die Inanspruchnahme der Telefonsprechstunde .....	12
Abbildung 19 - Die Weiterempfehlung des Kreistierheims .....	13
Abbildung 20 - Der Grund für die Inanspruchnahme des Kreistierheims .....	13
Abbildung 21 - Die Aufmerksamkeit für das Kreistierheim .....	14
Abbildung 22 - Das ausgewählte Tier .....	14
Abbildung 23 - Geschlecht der befragten Nutzerinnen und Nutzer .....	15
Abbildung 24 - Altersstruktur der befragten Nutzerinnen und Nutzer .....	15
Abbildung 25 - Der Wohnort der befragten Nutzerinnen und Nutzer .....	16

