

Ergebnisbericht Kundenbefragung Abteilung Ringversuche 2010 / 2011

Inhaltsverzeichnis

1. Ziele	1
2. Durchführung	1
3. Ergebnisse	2
3.1 Umfang des Angebotes.....	2
3.2 Ringversuchsorganisation.....	3
3.3 Quantität und Qualität des Probenmaterials.....	4
3.4 Ringversuchsbericht.....	6
3.5 Bewertungskriterien.....	8
3.6 Kundenservice.....	9
Anhang: Ziehung des Preisträgers.....	10

1. Ziele

In erster Linie war das Feedback der Kunden zu folgenden Punkten von Interesse

- Zufriedenheit mit der Organisation der Eignungsprüfungen
- Zufriedenheit mit dem eingesetzten Probenmaterial
- Zufriedenheit mit dem Ringversuchsbericht
- Zufriedenheit mit dem Kundenservice

Zweitens sollten Kundenwünsche bzw. der Bedarf an neuen Dienstleistungen (Ringversuchsmaterial, Parameter) in Erfahrung gebracht werden.

Des Weiteren sollten Informationen zur Anwendung der Beurteilungskriterien gewonnen werden.

2. Durchführung

In der Zeit von Januar 2010 bis März 2011 wurden die Kundenfragebogen über die Versendung der Ringversuchsberichte an die Teilnehmer verteilt. Außerdem stand der Fragebogen über das Internet auf der Homepage der muva kempten (www.muva.de unter der Rubrik „Ringversuche“ bzw. „Downloads“) zur Verfügung.

Der Fragebogen war in Multiple Choice Form aufgebaut, wobei die Kunden überwiegend zwischen den Optionen „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ wählen konnten.

Neben den Fragen zur Zufriedenheit wurden die Teilnehmer einerseits nach Ihren Vorschlägen bzw. Wünschen z.B. für weitere Ringversuche bzw. Parameter gefragt, zum anderen konnten Verbesserungsvorschläge bzw. Anmerkungen gemacht werden.

Unter den Teilnehmern wurde eine kostenlose Ringversuchs-Teilnahme verlost.

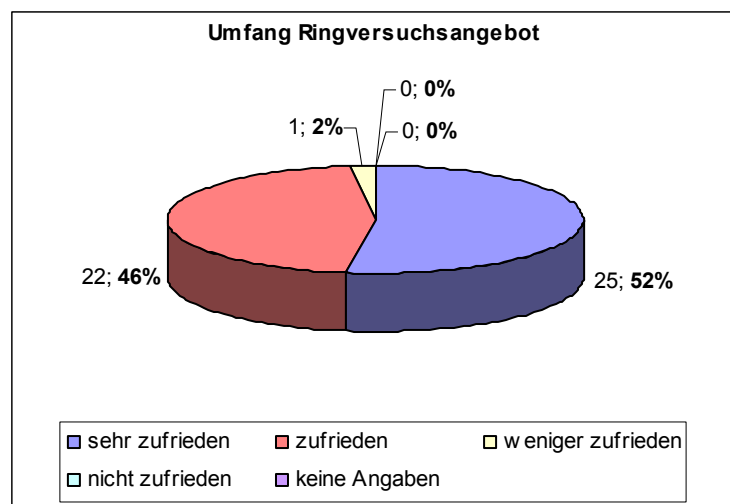
3. Ergebnisse

Der Kundenfragebogen wurde von 48 Teilnehmern zurückgesendet. Die Teilnehmer haben nahezu sämtliche Fragen beantwortet. Liegen keine Angaben zu einer Frage vor, wird dies in der Auswertung berücksichtigt.

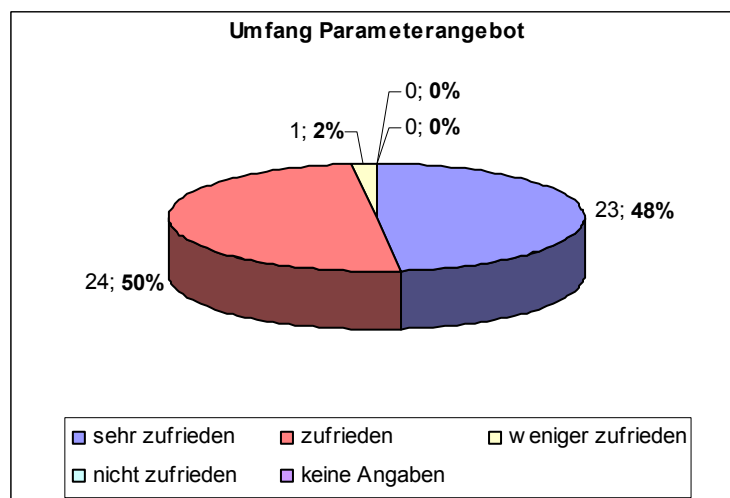
Die Ergebnisse sind grafisch dargestellt, wobei sowohl die Anzahl der jeweiligen Antworten als auch der prozentuale Anteil (fettgedruckt) zu allen 48 Fragebögen angegeben sind.

3.1 Umfang des Angebotes

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit dem Ringversuchsangebot

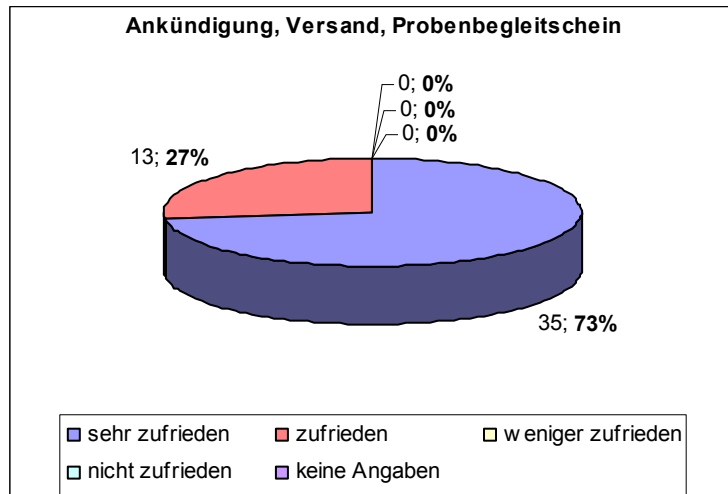


Frage: Wie zufrieden sind Sie mit dem Parameterangebot

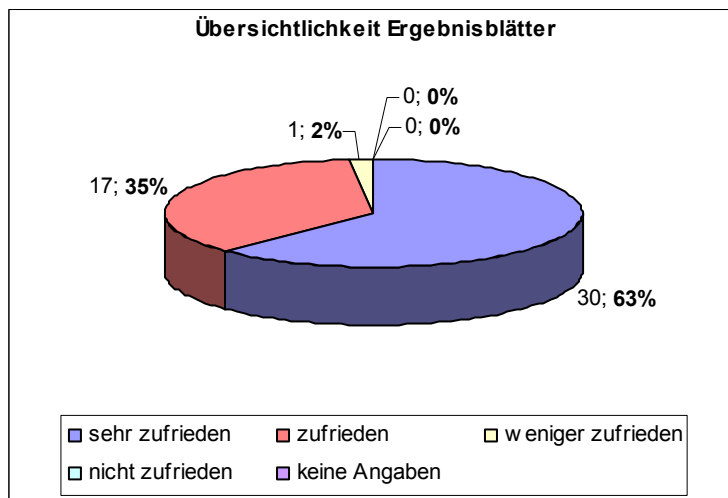


3.2 Ringversuchsorganisation

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Ankündigung, dem Versand der Proben und dem Informationsgehalt des Probenbegleitscheins

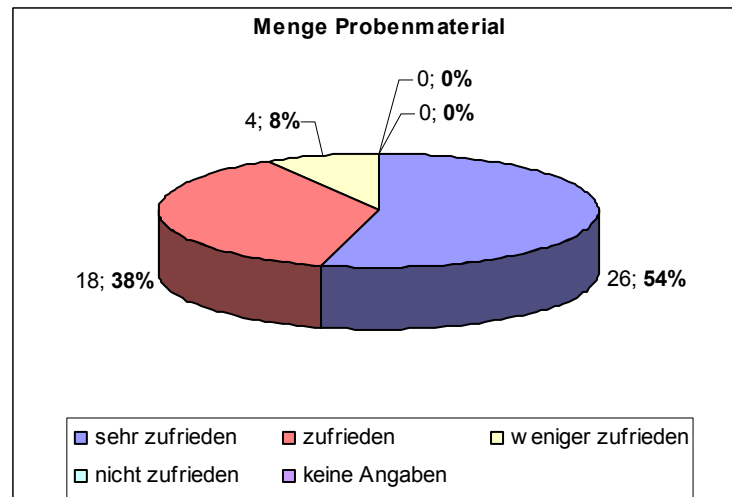


Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Übersichtlichkeit der Ergebnisblätter

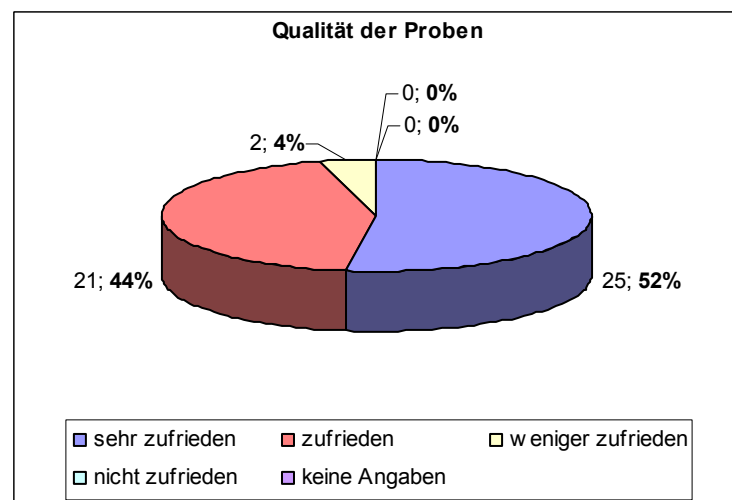


3.3 Quantität und Qualität des Probenmaterials

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Menge des Probenmaterials

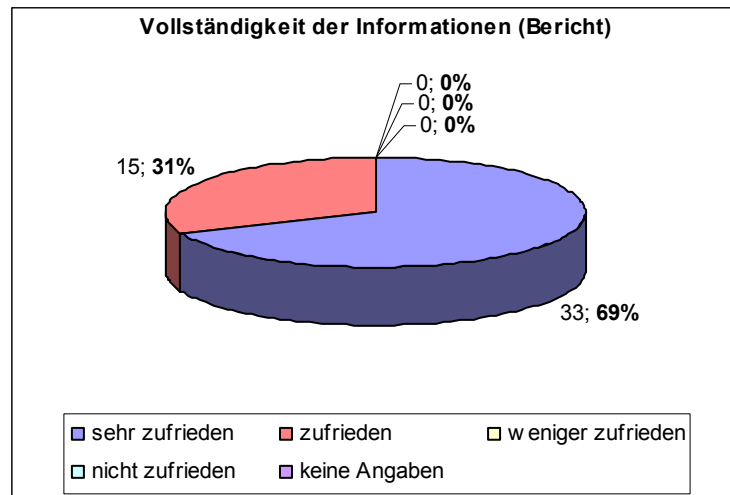


Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität des Probenmaterials

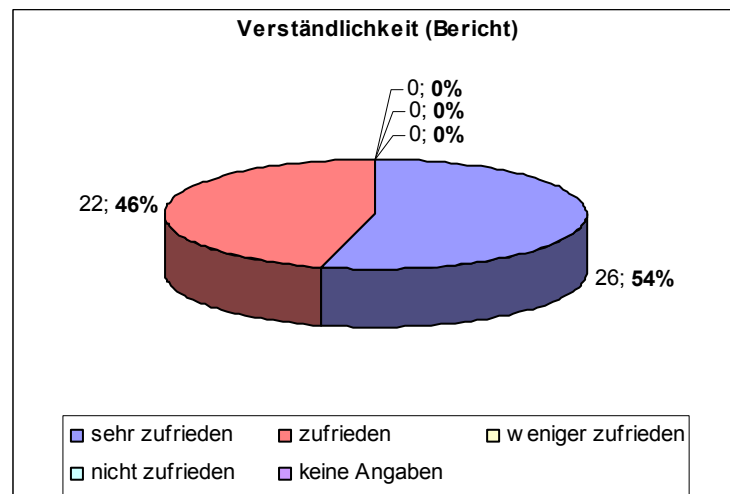


3.4 Ringversuchsbericht

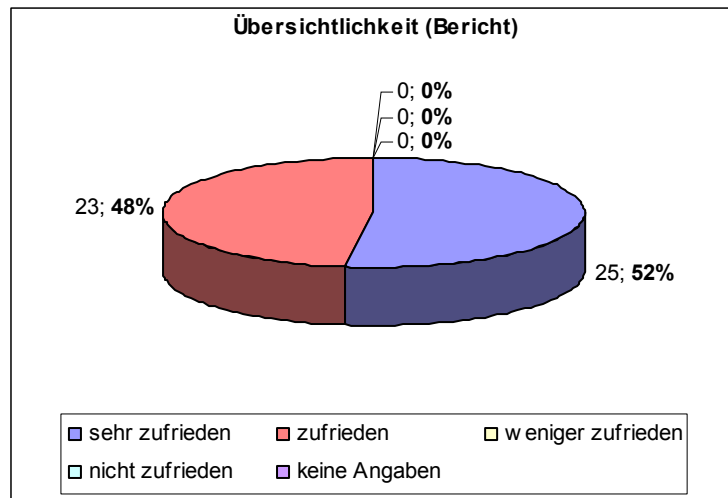
Frage: Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich der Vollständigkeit des Berichtes



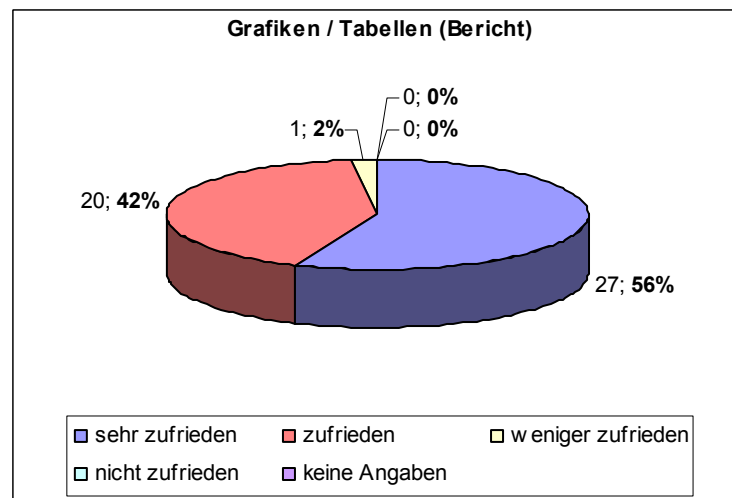
Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Verständlichkeit des Berichtes



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Übersichtlichkeit des Berichtes



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit den Grafiken und Tabellen



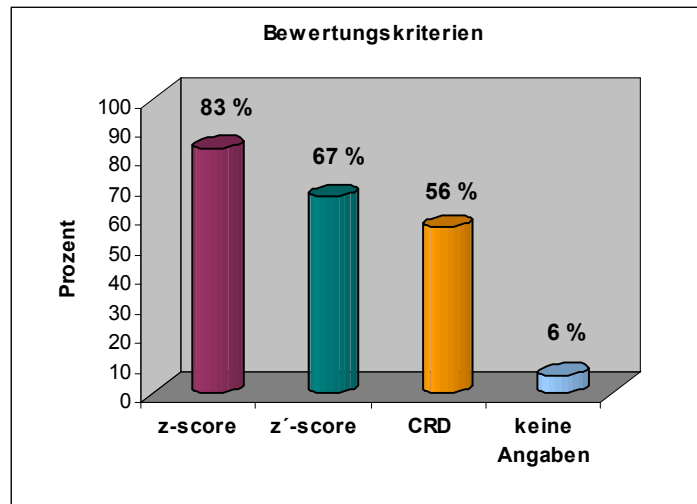
3.5 Bewertungskriterien

In diesem Fragenkomplex sollte die Bedeutung der einzelnen Kriterien für die analytische Kompetenz der Laboratorien ermittelt werden.

Frage: Welche Bewertungskriterien wünschen Sie

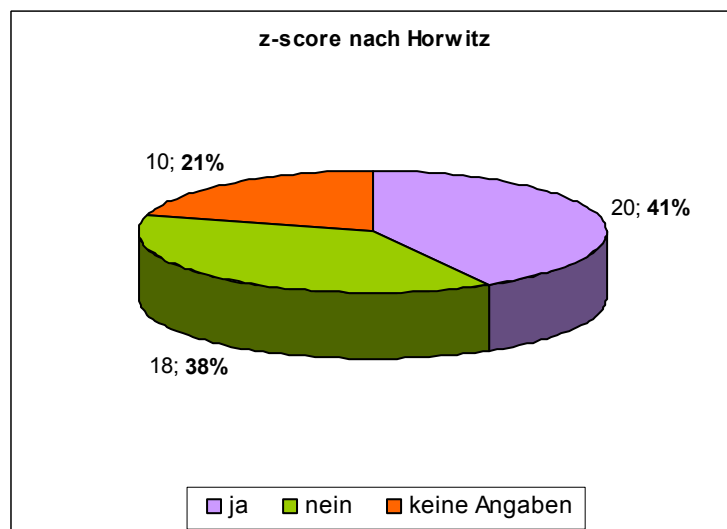
Bewertungskriterium	ja	Keine Angaben
z-score	40	
z'-score	32	
CRD (relative kritische Differenz)	27	
		2

In diesem Fall waren Mehrfachnennungen möglich. Die Tabelle gibt einen Überblick hinsichtlich der Votierungen für die jeweiligen Bewertungskriterien. In der folgenden Grafik ist der jeweilige prozentuale Anteil dargestellt.



Wie der Tabelle bzw. der Grafik zu entnehmen ist, messen die meisten Kunden (83 %) dem z-Wert die größte Bedeutung bei. Allerdings wünschen sich mehr als die Hälfte der Teilnehmer sowohl den z'-Wert als auch den CRD-Wert als weitere Kriterien zur Bewertung der analytischen Leistungsfähigkeit.

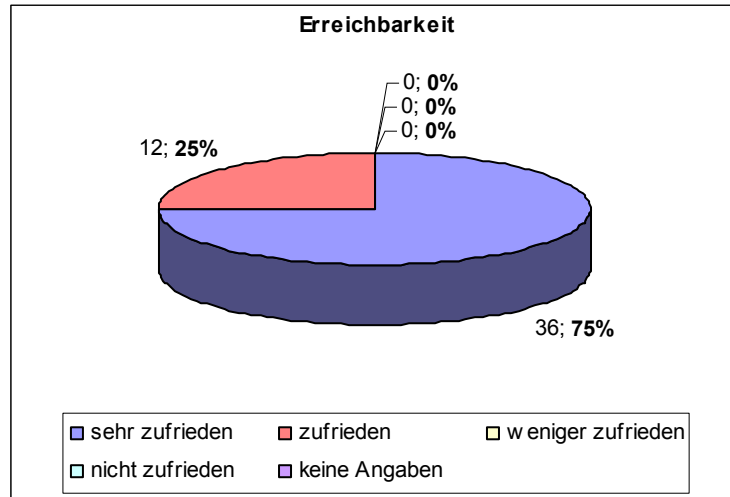
Frage: Würden Sie die Einführung des Bewertungskriteriums (z-score) nach Horwitz begrüßen



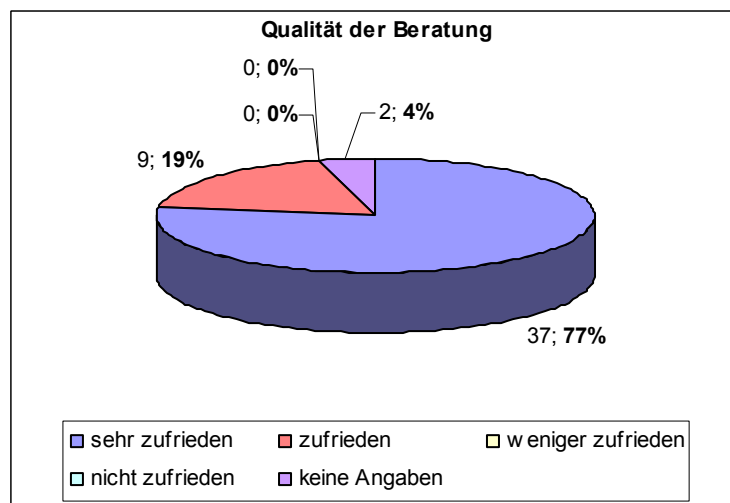
Der Wunsch nach der Einführung des Bewertungskriteriums z-Wert auf der Berechnungsgrundlage der Horwitz-Standardabweichung hält sich bei den Teilnehmern die Waage. 41 % der Befragten sind dafür, während 38 % der Teilnehmer dieses Bewertungskriterium ablehnen. 10 Teilnehmer, d.h. 21 % machen dazu keine Angaben, wobei 3 Kunden festhalten, dass ihnen dieses Bewertungskriterium nicht bekannt ist.

3.6 Kundenservice

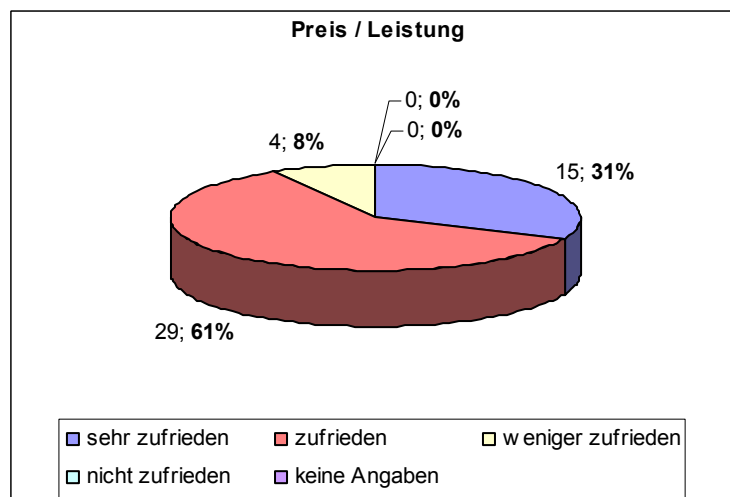
Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit für Fragen bzw. für Beratung



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Beratung



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-/Leistungsverhältnis



Ziehung des Preisträgers „Kundenumfrage Abteilung Ringversuche 2010/2011“

Bei der Kundenumfrage der Abteilung Ringversuche wurde ein kostenloser Ringversuch verlost.

Aus Gründen der Anonymität kann der Preisträger hier namentlich nicht genannt werden.

Die Ziehung wurde durch unsere „Glücksfee“ Christina (16 Monate alt) durchgeführt:





Der Preisträger wurde durch die muva kempten informiert.

**Wir gratulieren ganz herzlich und wünschen beim Ringversuch
viel Erfolg!**