

Die Ergebnisse

der Erhebung über die Kundenzufriedenheit



Dienstleistung "Trinkwasserkontrolle"

Juli 2016

Vorbemerkung

Ziele der Untersuchung

Angewandte Methode

Berücksichtigte Aspekte

Ergebnisse der Untersuchung

Abschließende Überlegungen



Vorbemerkung

Anfang 2016 wurde eine Untersuchung über die Kundenzufriedenheit mit dem von der eco center AG geleisteten Dienst "Trinkwasserkontrolle" abgewickelt.

Es wurden Fragebögen an alle 110 Kunden dieses Sektors versandt. Die Stichprobe war somit statistisch aussagekräftig und repräsentativ für die Kunden des Dienstes. Geantwortet haben 31 Kunden, daher **betrug der Antwortprozentsatz 28%**.

Ziele der Untersuchung

Die Untersuchung bezweckt die Überprüfung des Grades der Zufriedenheit mit dem Dienst „Trinkwasserkontrolle“ seitens der Nutzer des Dienstes und soll allfällige derzeit nicht befriedigte Bedürfnisse feststellen.



Angewandte Methode

Für die Untersuchung wurde folgende Methode angewandt:

- Festlegung der Ziele der Untersuchung
- Gesamtuntersuchung mittels Fragebögen, die per E-Mail an die Nutzer verteilt wurden
- Ausarbeitung der Ergebnisse der Untersuchung.

Berücksichtigte Aspekte

Bei der Untersuchung wurden allgemeine und spezifische Aspekte des angebotenen Dienstes berücksichtigt, welche in der Dienstcharta von eco center angegeben werden.

Die befragten Kunden haben ihre Einschätzung bezüglich 9 Aspekten mit folgender gestufter Skala zum Ausdruck gebracht: 3 (sehr), 2 (genügend), 1 (wenig), 0 (gar nicht). Außerdem wurden allfällige Reklamationen berücksichtigt,



die im Bewertungszeitraum festgestellt wurden.

Die Kunden wurden darum ersucht, allfällige Anregungen und Verbesserungsvorschläge zu formulieren.

Berücksichtigte Aspekte:

1. angemessene Erbringungszeiten des Dienstes
2. hilfsbereites und freundliches Personal
3. vorbereitetes und kompetentes Personal
4. rechtzeitige, klare und erschöpfende Infos
5. klare und leicht ausfüllbare Formulare
6. rechtzeitiger Dienst
7. leistungsfähiger Dienst
8. flexibler Dienst
9. rechtzeitiges Eingreifen bei Regelwidrigkeit/Abweichung von der Spezifikation.



Ergebnisse der Untersuchung

87% der Befragten haben den Dienst "Trinkwasserkontrolle" positiv bewertet. Es folgt das Ergebnis der Bewertung der einzelnen Aspekte.

Bewertungskriterien	Ergebnis der Bewertung			
	gar nicht	wenig	genügend	sehr
Angemessene Erbringungszeiten des Dienstes	0%	0%	29%	71%
Hilfsbereites und freundliches Personal	6,5%	0%	22,6%	71%
Vorbereitetes und kompetentes Personal	6,5%	0%	32,3%	61,3%
Rechtzeitige, klare und erschöpfende Infos	3,2%	0%	38,7%	58,1%
Klare und leicht ausfüllbare Formulare	12,9%	0%	35,5%	54,8%
Rechtzeitiger Dienst	0%	0%	25,8%	74,2%
Leistungsfähiger Dienst	3,2%	0%	25,8%	71%
Flexibler Dienst	3,2%	3,2%	32,3%	61,3%
Rechtzeitiges Eingreifen bei Regelwidrigkeit/Abweichung von der Spezifikation	12,9%	9,7%	29%	48,4%



Die Stärken des Dienstes sind folgende:

- Erbringungszeiten des Dienstes: **71%** der Befragten hat die Erbringungszeiten als sehr angemessen bewertet
- hilfsbereites und freundliches Personal: **71%** der Befragten hat das Personal als sehr freundlich bewertet
- Pünktlichkeit **74,2%** der Befragten hat die Pünktlichkeit als sehr angemessen bewertet
- Leistungsfähigkeit: **71%** der Befragten hat den Dienst als sehr leistungsfähig bewertet.

Schwachpunkte sind folgende:

- Formulare: **12,9%** der Befragten hält die Formulare für nicht klar und für schwierig auszufüllen.
- Pünktlichkeit bei einer Regelwidrigkeit/Abweichung von der Spezifikation: **12,9%** der Befragten hält das Eingreifen bei einer Regelwidrigkeit/Abweichung von der Spezifikation für nicht rechtzeitig.



Ein Kunde hat vorgeschlagen, man solle die Ergebnisse der Analysen und den historischen Bericht in eine Cloud hochladen.

Abschließende Überlegungen

Die Erhebung hat insgesamt **einen guten Grad der Zufriedenheit** mit dem von der eco center AG geleisteten Trinkwasserkontrolldienst ersichtlich gemacht, vor allem in Bezug auf die Rechtzeitigkeit, Leistungsfähigkeit und auf die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals des Wasseranalyselabors.

Zu verbessern sind die Aspekte der Klarheit und leichten Ausfüllbarkeit der Dokumentation und der Rechtzeitigkeit des Eingreifens bei einer Regelwidrigkeit/Abweichung von der Spezifikation. Der eingetroffene Verbesserungsvorschlag wird in Erwägung gezogen.