

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage 2015

In der Zeit vom 15.5. bis 30.6.2015 wurde die Umfrage auf unserer Webseite angeboten, in dieser Zeit erhielten wir 569 Rückmeldungen, von denen 203 anonym abgegeben wurden.

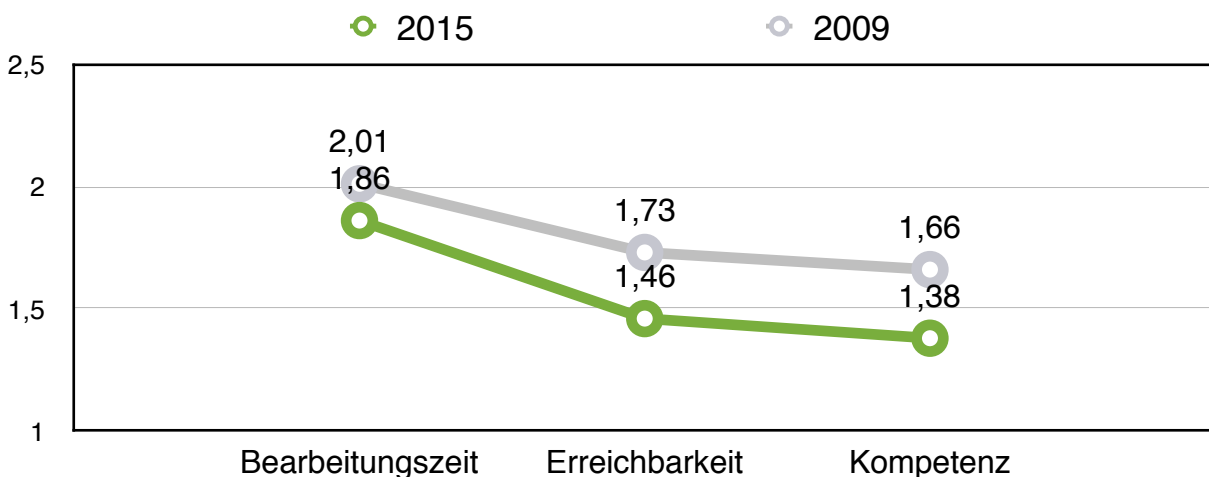
Wir danken allen Teilnehmern, die uns auf diesem Wege ihre Einschätzung der Leistung des RfB gegeben haben, und über die damit verbundenen zahlreichen positiven Kommentare zu unserer Arbeit. Insbesondere danken wir auch denen, die uns so auf das eine oder andere Problem hingewiesen haben.

Soweit eine solche Rückmeldung nicht anonym abgegeben wurde, haben wir die entsprechenden Teilnehmer dazu auch schon kontaktiert.

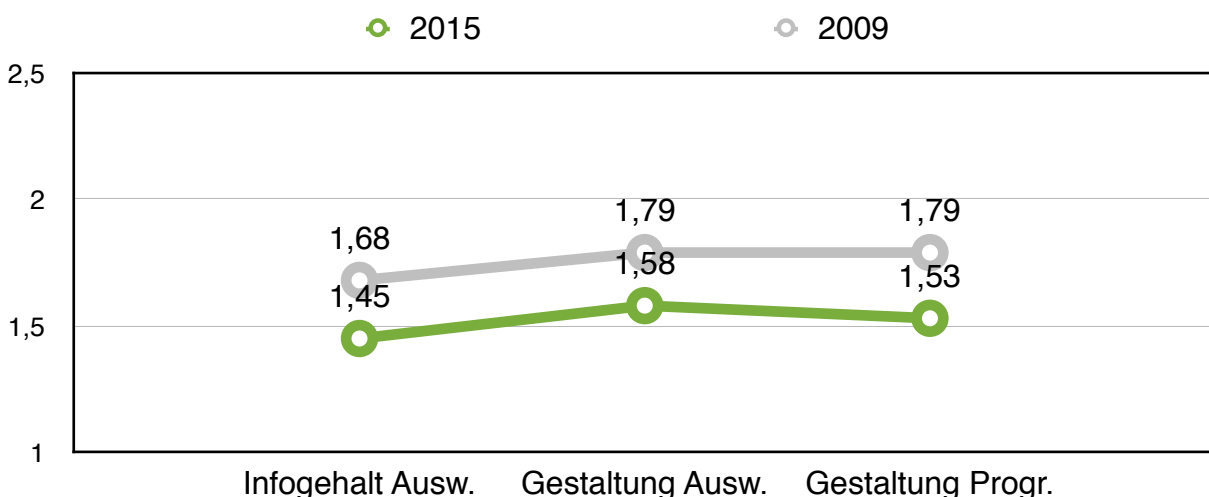
Als erste Konsequenz aus der Umfrage haben wir unter dem Menu „Support“ einen FAQ-Bereich eingerichtet, in dem dann auch anonyme Anfragen beantwortet werden.

Unsere Umfrage enthielt i. w. dieselben Fragen wie bei unserer letzten Aktion 2009, daher können wir die Ergebnisse von damals und heute unmittelbar vergleichen. Dazu stellen wir in den folgenden Graphiken die Durchschnittsnoten der beiden Umfragen dar, wobei 1=sehr gut, 2=gut, ... und 6=ungenügend ist.

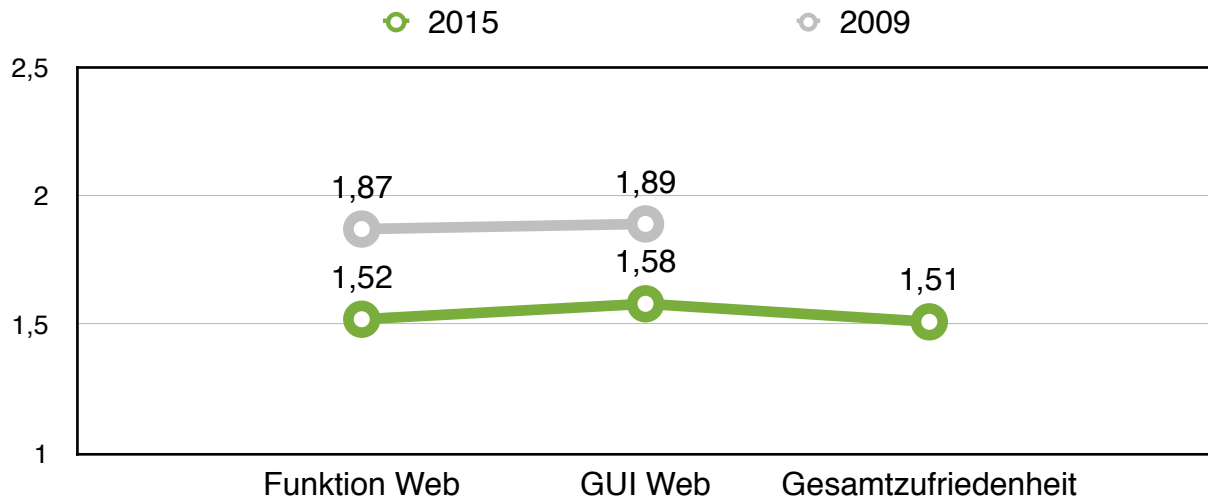
Bearbeitungszeit/Kompetenz



Infogehalt/Gestaltung Auswertungen, Programmheft



Bereich Web/Gesamtzufriedenheit



Bereich Soziale Medien

Die Frage nach der Notwendigkeit einer Präsenz des RfB bei Twitter/Facebook beantworteten fast alle Teilnehmer abschlägig (98,1%), so dass wir dies derzeit nicht weiter verfolgen werden.

Unser Kommentar...

Gut 70% der Umfrage-Teilnehmer sind schon länger als 6 Jahre Teilnehmer an unseren Ringversuchen, konnten also die Frage nach unserer Entwicklung in den letzten Jahren beantworten. Hier haben wir eine sehr erfreuliche 1,57 als Durchschnittsnote erreicht.

Ganz besonders freuen wir uns darüber hinaus über die Tatsache, dass von 520 Teilnehmern, die diese Frage beantwortet haben, uns 517 weiterempfehlen würden, d. h. 99,4 %.

Insgesamt also gab es aus Ihrer Sicht Verbesserungen in allen Bereichen, wobei uns insbesondere die bessere Einschätzung unseres Webauftritts freut, auf den wir in den vergangenen 3 Jahren in der Tat unser besonderes Augenmerk gelegt hatten.

Es gab zahlreiche Anregungen zu neuen Parametern, die wir in unseren Ringversuchen anbieten sollten. Allerdings wurde auch einiges genannt, was wir inzwischen schon ins Programm haben aufnehmen können. **Deshalb an dieser Stelle der Hinweis, dass das Programmheft 2016 alle Parameter enthält, die in der aktuellen RiliBÄK in den Bereichen B1 bis B5 genannt werden.**

Unter Berücksichtigung von Mehrfachnennungen werden wir prüfen, ob eine Realisierung mit vertretbarem Aufwand zu bewerkstelligen ist und unser Angebot - dank Ihrer Hilfe - weiter ausbauen.

Wir freuen uns auf weiterhin gute Zusammenarbeit

Ihr RfB-Team