



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement
Bundesamt für Metrologie METAS

Bundesamt für Metrologie METAS

Kundenbefragung 2012

Ergebnisse

September 2012



Management Summary

Ausgangslage

Das Bundesamt für Metrologie (METAS) führte nach 1999, 2003 und 2006 im August 2012 die vierte Kundenbefragung durch. Ziel dieser Messung war die Erfassung der **aus Kundensicht wahrgenommenen Qualität der unterschiedlichen METAS-Dienstleistungen**. Für diesen Zweck wurde bei allen METAS-Kunden eine Online-Umfrage mit einem gegenüber 2006 leicht veränderten Fragebogen durchgeführt. Insgesamt haben 554 Kunden den Fragebogen ausgefüllt, was einem Rücklauf von 18.8% entspricht.

Gesamtzufriedenheit

Die durchschnittliche **Gesamtzufriedenheit** liegt mit 4.36 weiterhin auf **sehr hohem Niveau** und ist gegenüber 2006 (4.37) unverändert. Ein leichter jedoch nicht bedeutsamer negativer Trend setzt sich seit 1999 (4.48) fort. Die Beurteilung des **Preis-/Leistungsverhältnis** liegt mit 3.71 deutlich **unter der Gesamtzufriedenheit**. Im Vergleich zu 2006 (3.78) besteht so gut wie kein Beurteilungsunterschied. Auch hier setzt sich aber im Zeitvergleich ein leichter negativer Trend seit 1999 (3.88) fort.

Qualitätsdimensionen

Auf der Ebene der Qualitätsdimensionen stechen erneut die Themenbereiche rund um die **Mitarbeitenden** (Mitarbeitende, Dokumente und Zusammenarbeit) sowie das **Kernangebot des METAS** (Mess- und Prüfverlauf, Messungen und Prüfungen im engeren Sinn) mit **hohen Zufriedenheitswerten** positiv hervor. **Unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte** finden sich bei den **Informationsthemen** (Informationsangebot, Internetangebot) sowie beim **Schulungsangebot**, welches den Kunden zudem nur wenig bekannt ist.

Handlungsoptionen

Aufgrund der sehr hohen Gesamtzufriedenheit, besteht für das METAS die Handlungsrelevanz in erster Linie beim **Hochhalten der Dienstleistungsqualität** in allen Leistungsbereichen. Verbesserungspotenzial besteht im Bereich des **Informationsverhalten**. Ein Augenmerk muss auf die Qualitätsdimension der **Flexibilität** gerichtet werden, wo die Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit hoch aber, die Kundenzufriedenheit nur durchschnittlich ist. Innerhalb der Einzelaspekte gilt es, die **Vollständigkeit und Verständlichkeit der Echanleitungen und Weisungen** zu verbessern.



Inhalt

	Seite
1 Zur Untersuchung	6
1.1 Zur Untersuchung: Fragebogenstruktur	7
1.2 Zur Untersuchung: Rücklauf	8
1.3 Zur Untersuchung: Sprachgebiete / Unternehmensgrösse	9
1.4 Zur Untersuchung: Tätigkeitsbereiche	10
1.5 Zur Untersuchung: Kontaktgrund	11
1.6 Zur Untersuchung: Kontaktierte METAS-Bereiche	12
2 Gesamtbeurteilung	13
2.1 Gesamtbeurteilung: Gesamtzufriedenheit / Preis-/Leistungsbeurteilung	13
2.2 Gesamtbeurteilung: Teilzufriedenheit im Überblick	14
2.3 Gesamtbeurteilung: Messungen und Prüfungen i.e.S.	15
2.4 Gesamtbeurteilung: Mess- und Prüfablauf	17
2.5 Gesamtbeurteilung: Flexibilität von METAS	19
2.6 Gesamtbeurteilung: Mitarbeitende des METAS	21
2.7 Gesamtbeurteilung: Dokumente und Zusammenarbeit	23
2.8 Gesamtbeurteilung: Informationsangebot des METAS	25
2.8.1 Gesamtbeurteilung: Internetangebot	27
2.8.2 Gesamtbeurteilung: Publikationen des METAS – METinfo	29
2.8.3 Gesamtbeurteilung: Publikationen des METAS – Infoblätter	31
2.9 Gesamtbeurteilung: Schulungsangebot des METAS	32
2.10 Künftiger Bedarf und Leistungsumfang	34
2.11 KCDB	35
3 Differenzierung der Ergebnisse nach Kundengruppen	36
3.1 Differenzierung nach Sprachregion	37
3.2 Differenzierung nach Tätigkeitsbereich der Kunden	39
3.3 Differenzierung nach Grösse der Kunden	41
3.4 Differenzierung nach dem Grund des Kontaktes zum METAS	43
3.5 Differenzierung nach Bereichen	45



Inhalt

	Seite
4 Bedeutung der Qualitätsdimensionen für die Gesamtzufriedenheit	47
4.1 Bedeutung der Qualitätsdimensionen für die Gesamtzufriedenheit	48
4.2 Bedeutung der Einzelaspekte für die Gesamtzufriedenheit	49
5.1 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension/Leistungsbereiche	50
5.2 Handlungsprioritäten: Top Ten der wichtigsten Einzelaspekte	51
6.1 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Dokumente und Zusammenarbeit	52
6.2 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Mitarbeitende	53
6.3 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Flexibilität des METAS	54
6.4 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Messungen und Prüfungen i.e.S.	55
6.5 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Mess- und Prüfablauf	66
6.6 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Informationsangebot	57
6.7 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Internetangebot	58
6.8 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Schulungsangebot	59
6.9 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension METinfo	60
7 Handlungsprioritäten nach Bereichen	61
7.1 Handlungsprioritäten: Bereich 110 - Länge, Optik und Zeit	62
7.2 Handlungsprioritäten: Bereich 130 – Mechanik	63
7.3 Handlungsprioritäten: Bereich 150 - Qualitätsdimension/Leistungsbereiche	64
7.4 Handlungsprioritäten: Bereich 210 – Elektrizität	65
7.5 Handlungsprioritäten: Bereich 230 - Analytische Chemie	66
7.6 Handlungsprioritäten: Bereich 250 - Verkehr, Akustik und Vibration	67
7.7 Handlungsprioritäten: Bereich 410 - Gesetzliche Metrologie	68
8 Übersicht der Handlungsoptionen	73
8.2 Übersicht der Handlungsoptionen: Ebene der Qualitätsdimensionen	73
8.2 Übersicht der Handlungsoptionen: Ebene der Bereiche	74



1. Zur Untersuchung

Fragestellung und Zielsetzung

Das Bundesamt für Metrologie (METAS) führte nach 1999, 2003 und 2006 im August 2012 die vierte Kundenbefragung durch. Ziel dieser Messung ist die Erfassung der aus Kundensicht wahrgenommenen Qualität der unterschiedlichen METAS-Dienstleistungen. Die Datenanalyse soll einerseits die Kundenzufriedenheit aufzeigen und andererseits die Bedeutung der einzelnen Qualitätsaspekte für die Gesamtzufriedenheit der Kunden verdeutlichen. Aus diesen Analysen werden Handlungsoptionen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit abgeleitet. Die Analysen erfolgen dabei auf der Ebene der Gesamtkunden sowie auf der Ebene einzelner Kundengruppen, um ein differenziertes Abbild zu ermöglichen. Die Erhebung von Bemerkungen und Verbesserungsvorschlägen in Form offener Fragen ermöglichen den Kunden ihre Sicht der Dienstleistungsqualität zu präzisieren bzw. zu ergänzen.

Studienbeschrieb

Die Kundenbefragung erfolgte vom 29. Juni 2012 bis am 06. August 2012 als Vollerhebung bei allen Kunden des METAS. Das METAS verfügt über qualitativ hochwertige postalische Kundenadressen, doch fehlen noch im gleichen Masse validierte E-Mail-Adressen. Aus diesem Grund wurde die Studie postalisch-online durchgeführt. Das METAS hat seine Kunden per Brief dazu eingeladen, an der Online-Umfrage teilzunehmen. Diese Einladung enthielt sowohl einen Link zum Befragungssystem von Polyquest als auch ein Passwort zur Authentifizierung und zur Verhinderung von missbräuchlichen Teilnahmen. Die Umfrage stand den Kunden auf Deutsch, Französisch und Italienisch zur Verfügung.

Insgesamt wurden 3079 Personen angeschrieben, wovon 140 nicht erreicht werden konnten, weil sie z.B. nicht mehr im jeweiligen Unternehmen arbeiten. Auf ein Reminding wurde verzichtet, da der Rücklauf nach dem Erstaussand mit knapp 19% gut ausgefallen ist.

Der Studienbeschrieb im Überblick:

Grundgesamtheit:	Kundinnen und Kunden des Bundesamtes für Metrologie	
Stichprobenverfahren:	Vollerhebung	
Stichprobenumfang:	Versendete Einladungen:	3079
	Ungültige Adressen:	140
	Bereinigte Grundgesamtheit:	2939
	Ausgefüllte Fragebogen:	554
	Rücklauf:	18.8%
Sprachen:	Deutsch, Französisch, Italienisch	
Methode:	Online-Befragung mit vorgängiger postalischer Einladung	
Durchführung:	29. Juni 2012 – 06. August 2012	



1.1 Zur Untersuchung: Fragebogenstruktur

Um eine möglichst hohe Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen der bisherigen Kundenbefragungen zu erzielen, wurde der Fragebogen im Vergleich zu 2006 nur wenig verändert. Im zentralen Frageblock zu den Qualitätsdimensionen wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- Im Bereich des Informationsangebots wurde das Thema LegNet entfernt.
- Im Bereich des Informationsangebots wurde das Thema METInfo mit Zusatzfragen ergänzt.
- Im Bereich des Informationsangebots wurde das Thema Informationsblätter hinzugefügt.

Die Fragebogenstruktur in der Übersicht:

1	Art des Kontakts zum METAS						
2	Fragen zu den Qualitätsdimensionen						
2.1	Qualität der Messungen und Prüfungen i.e.S.	Mess- und Prüfablauf	Flexibilität	Mitarbeitende	Dokumente und Zusammenarbeit	Informationsangebot	Schulungsangebot
2.1.1	Teilzufriedenheit	Teilzufriedenheit	Teilzufriedenheit	Teilzufriedenheit	Teilzufriedenheit	Teilzufriedenheit	Teilzufriedenheit
2.2	Gesamtbeurteilung und Preis-/Leistungsbeurteilung						
3	Künftiger Bedarf und Leistungsumfang						
4	Angaben zum eigenen Unternehmen / zur eigenen Organisation						



1.2 Zur Untersuchung: Rücklauf

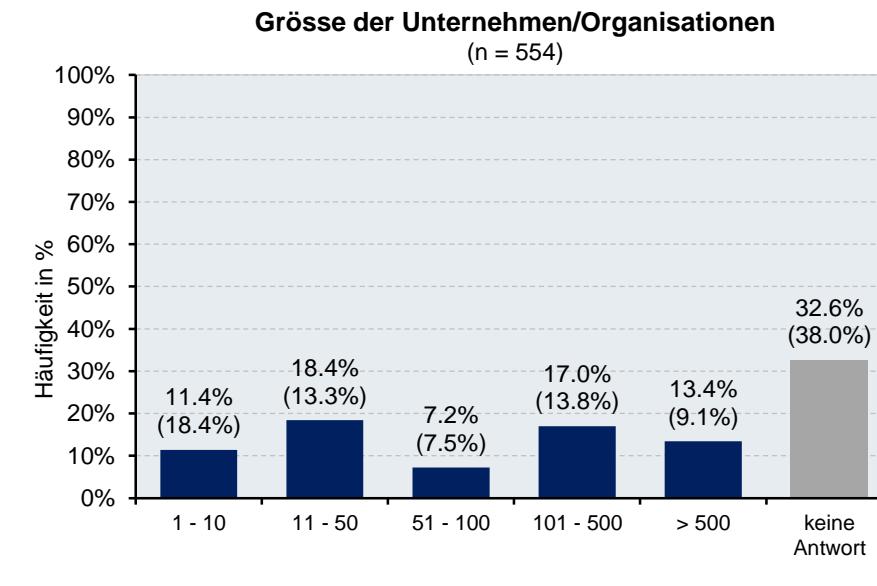
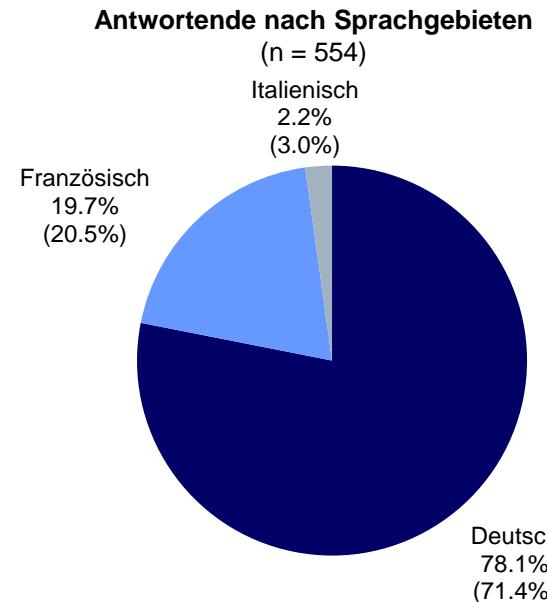
Von den insgesamt 2939 gültigen Adressaten haben 554 den Fragebogen ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von 18.8% entspricht. Die höchste Rücklaufquote wurde bei den deutschsprachigen Kunden erzielt, gefolgt von den französischsprachigen und den italienischsprachigen Kunden. Die Rücklaufquote der aktuellen Messung liegt leicht unter jener von 2006, aber höher als noch 2003.

Auf Wunsch des METAS wurde auf ein postalischen Reminding verzichtet.

Der Rücklauf im Überblick:

Sprache	Versendet	Rücklauf absolut	Rücklauf 2012 in %	Rücklauf 2006 in %	Rücklauf 2003 in %	Rücklauf 1999 in %
Deutsch	2212	433	19.6	21.8	nv	nv
Französisch	659	109	16.5	21.9	nv	nv
Italienisch	69	12	17.4	25.5	nv	nv
Alle Kunden	2939	554	18.8	21.9	16.7	33.6

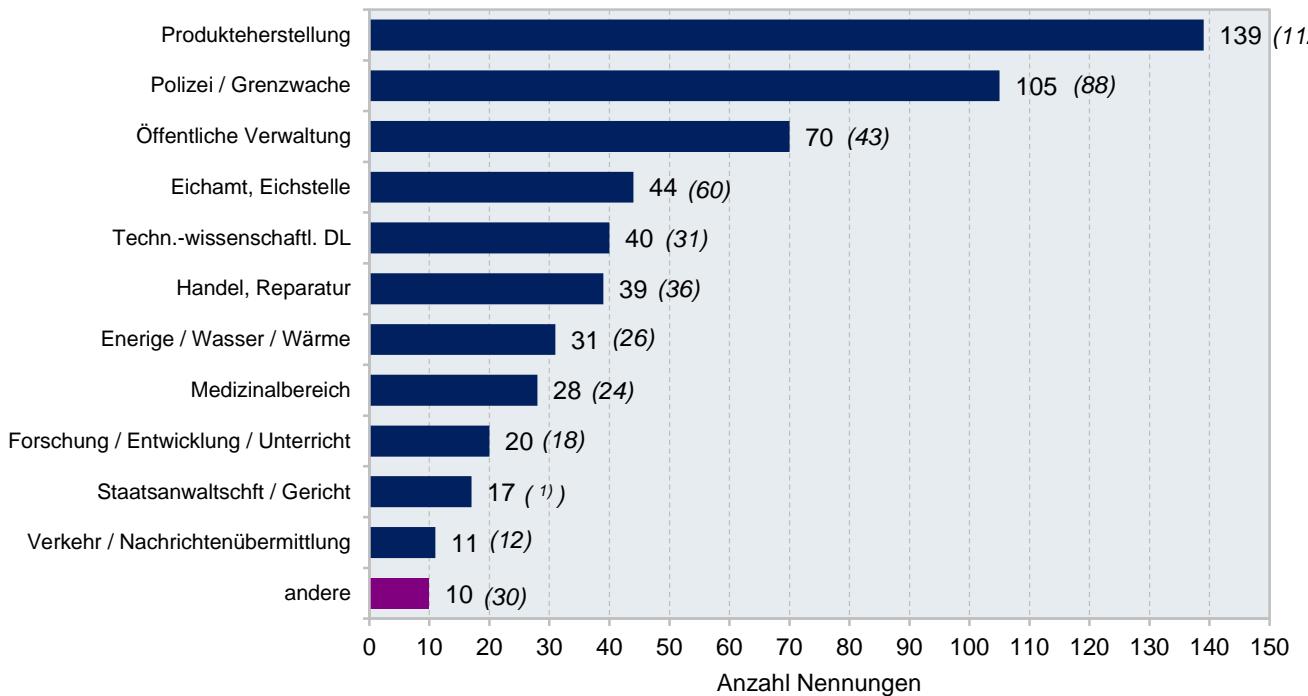
1.3 Zur Untersuchung: Sprachgebiete / Unternehmensgrösse



- Die Verteilung der Antwortenden nach Sprache ist sehr ähnlich wie die Verteilung von 2006 mit leichtem Zuwachs der Deutschsprachigen zu Lasten der Französisch- und Italienischsprachigen. Der Anteil Teilnehmer mit italienischer Sprache ist sehr klein und umfasst 12 Kunden.
- Der Anteil Kunden, der keine Angaben zur Unternehmensgrösse gemacht hat, ist im Vergleich zu 2006 leicht gesunken und beträgt knapp 33%. Innerhalb der einzelnen Größenklassen ist es zu leichten Verschiebungen gekommen, was insgesamt dazu führt, dass grössere Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeitenden nun stärker vertreten sind.

1.4 Zur Untersuchung: Tätigkeitsbereiche

Antwortende nach Tätigkeitsbereichen
(n = 554)



Andere Tätigkeitsbereiche

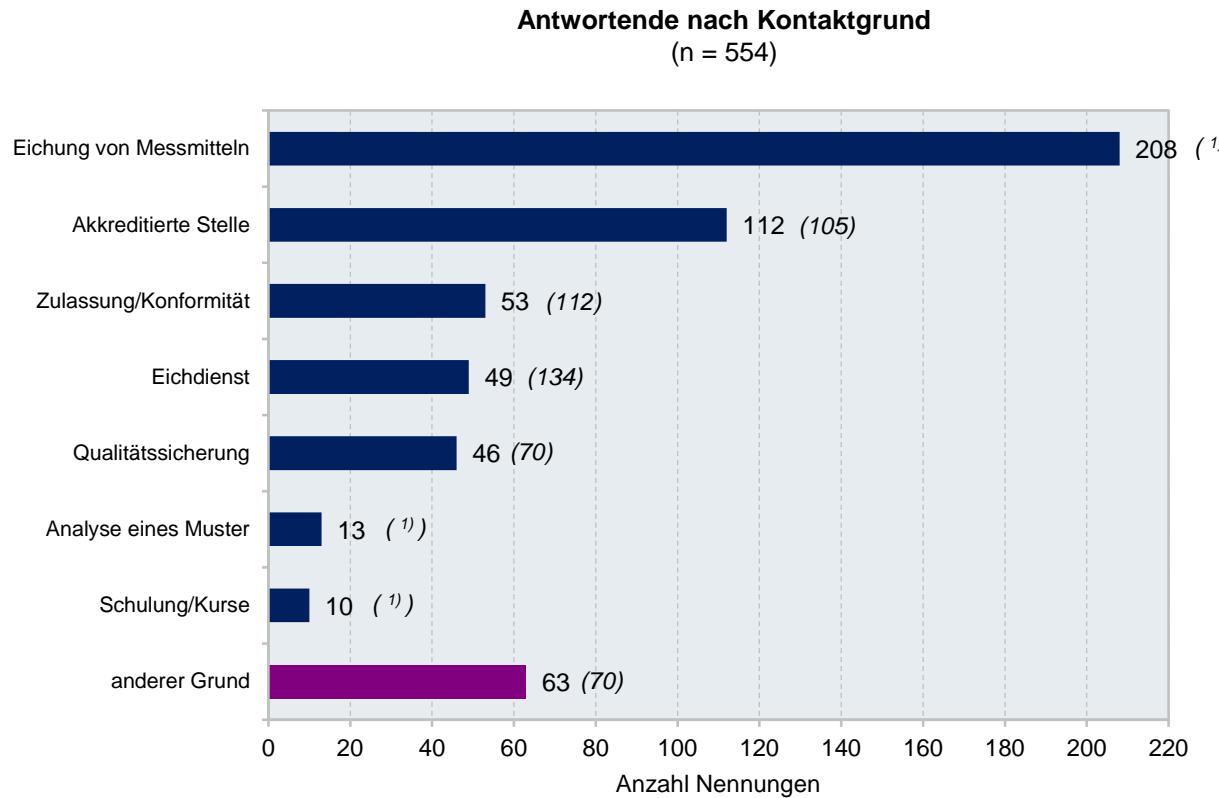
n	Äusserungen
1	Aéronautique
1	Base logistica dell'esercito
1	Erdölprodukte-Lagerhaltung
1	in keinem
1	Kalibrierlabor
1	Keine Angabe
1	Mil. Fahrzeuge
1	Militärische Sicherheit
1	privat
1	RUAG

(...) Ergebnisse 2006

¹⁾ Kein Vergleichswert / nicht ausgewiesen

- Bezüglich der Tätigkeitsbereiche bilden Unternehmen aus der Produkteherstellung sowie die Polizei wie bereits 2006 die jeweils grössten Kundengruppen.
- Verschiebung sind bei der öffentlichen Verwaltung festzustellen, die 2012 stärker vertreten ist und bei den Eichämtern, deren Anzahl im Vergleich zu 2006 abgenommen hat. Verschiebungen – wenn auch nur geringe – hat es auch bei den übrigen Tätigkeitsbereichen gegeben, was aber bei wiederholten Messungen durchaus erwartungskonform ist.

1.5 Zur Untersuchung: Kontaktgrund



Anderer Grund für die Nachfrage der Dienstleistungen von METAS

n	Äusserungen
19	Einzelnennungen
12	Licht-/ Leuchtenmessung
10	Gutachten für Gerichtsverfahren
8	Verkehrswesen
4	Gutachten (allg.)
4	Messungen vor Ort / im Betrieb
3	Überprüfung Lasergeräte
2	Diverse Gründe
1	keine Nennung

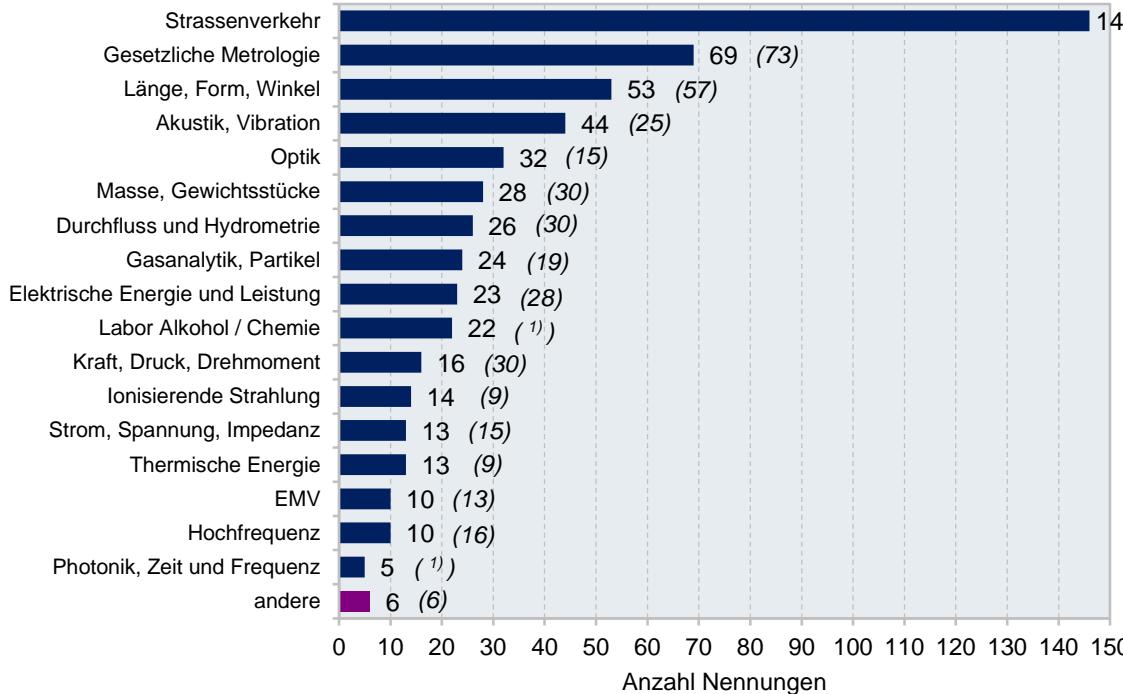
(...) Ergebnisse 2006

¹⁾ Kein Vergleichswert / nicht ausgewiesen

- Der wichtigste Grund für den Kontakt zum METAS ist die Eichung von Messmitteln. Diese Antwortkategorie wurde 2012 neu in den Fragebogen aufgenommen, weshalb kein direkter Vergleich mit 2006 möglich ist.
- Zweithäufigster Grund mit ähnlich vielen Nennungen wie 2006 ist der "Anschluss der Messmittel an nationale Normale resp. Mess- und Prüfmittelüberwachung als akkreditierte Stelle". Die "Zulassung/Konformitätsbewertung von Messmitteln im gesetzlich geregelten Bereich" folgt an dritter Stelle mit deutlich weniger Nennungen als 2006.

1.6 Zur Untersuchung: Kontaktierte METAS-Bereiche

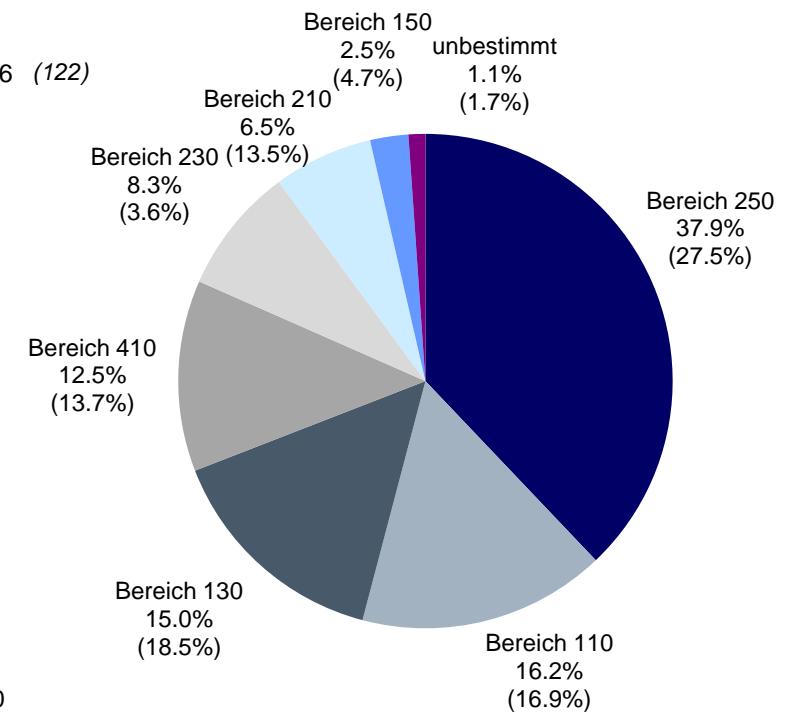
Kontaktierte METAS-Bereiche
(n = 554)



(...) Ergebnisse 2006

¹⁾ Kein Vergleichswert / nicht ausgewiesen

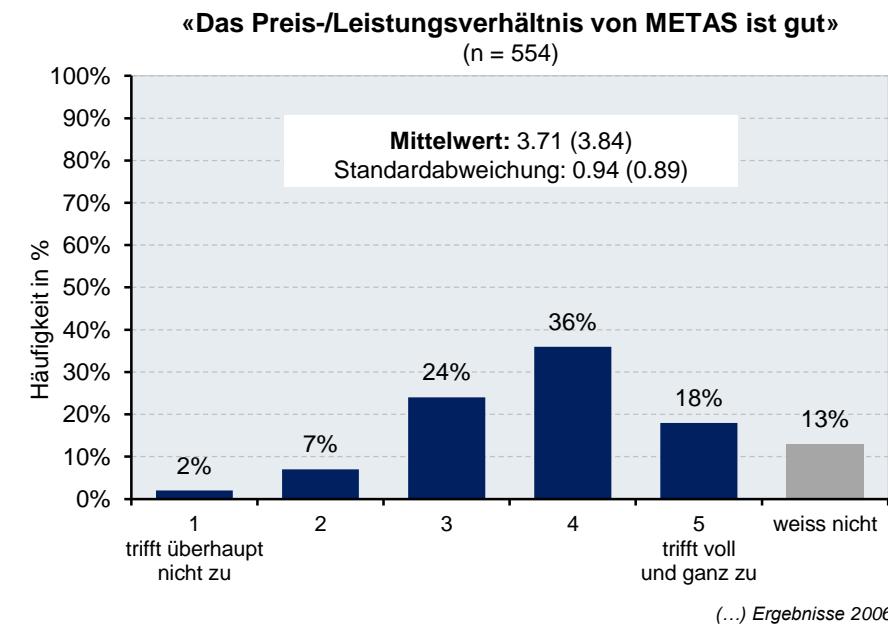
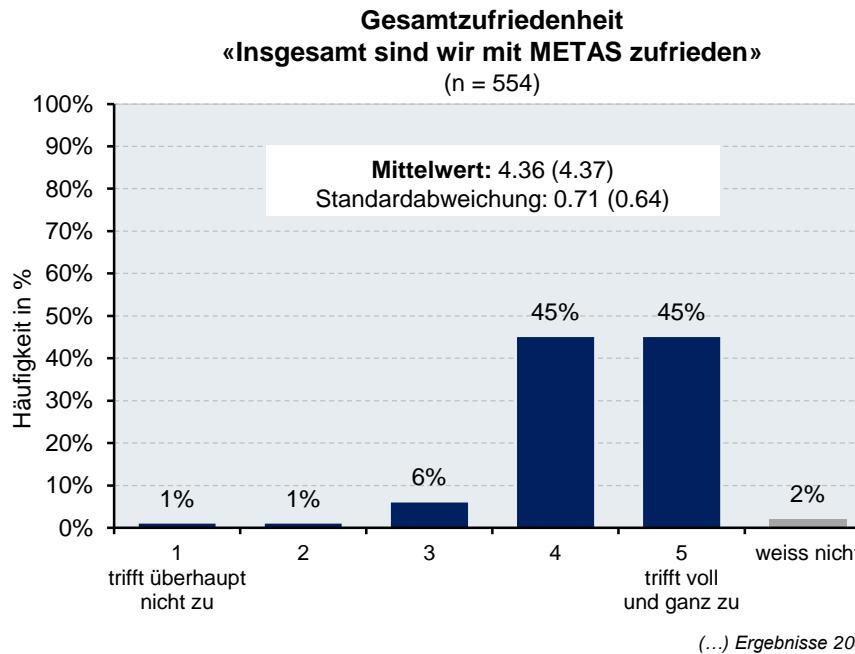
Kontaktierte METAS-Bereiche
(n = 554)



(...) Ergebnisse 2006

- Die drei am häufigsten kontaktierten Bereiche sind wie bereits 2006 "Strassenverkehr", "Gesetzliche Metrologie" sowie "Länge, Form, Winkel".
- Zusammengefasst zu METAS-Bereichen, zeigt sich, dass der Bereich 250 (Verkehr, Akustik, Vibration) der meistkontakte ist, gefolgt von den Bereichen 110 (Länge, Optik, Zeit), 130 (Mechanik) und 410 (Gesetzliche Metrologie). Diese Reihenfolge entspricht der Reihenfolge, die 2006 beobachtet werden konnte.

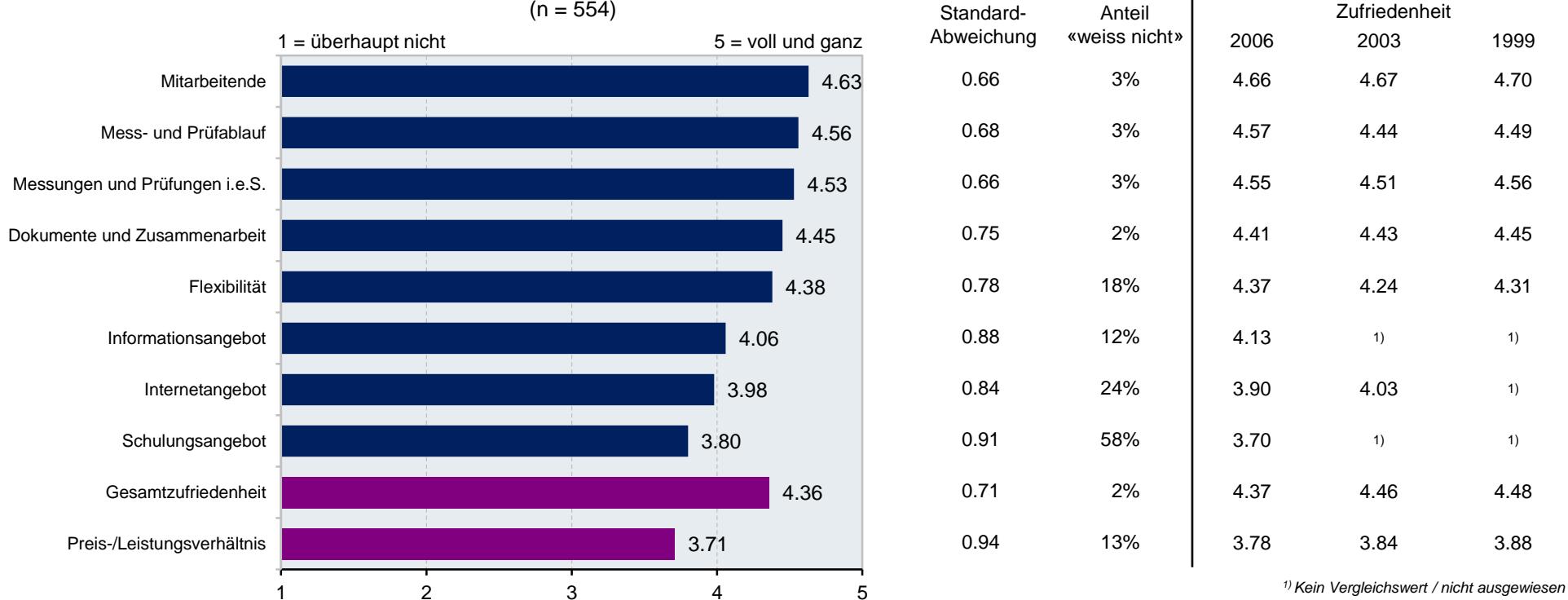
2.1 Gesamtbeurteilung: Gesamtzufriedenheit / Preis-/Leistungsbeurteilung



- Mit 4.36 auf einer Skala von 1 (Minimum) bis 5 (Maximum) ist die Gesamtzufriedenheit mit dem METAS sehr hoch. Dieser Wert ist im Vergleich zu 2006 praktisch unverändert.
- Das Preis-/Leistungsverhältnis wird im Vergleich zur Gesamtzufriedenheit wie bereits 2006 deutlich tiefer bewertet. Im Zeitvergleich bestätigt sich die negative Tendenz der Bewertung.

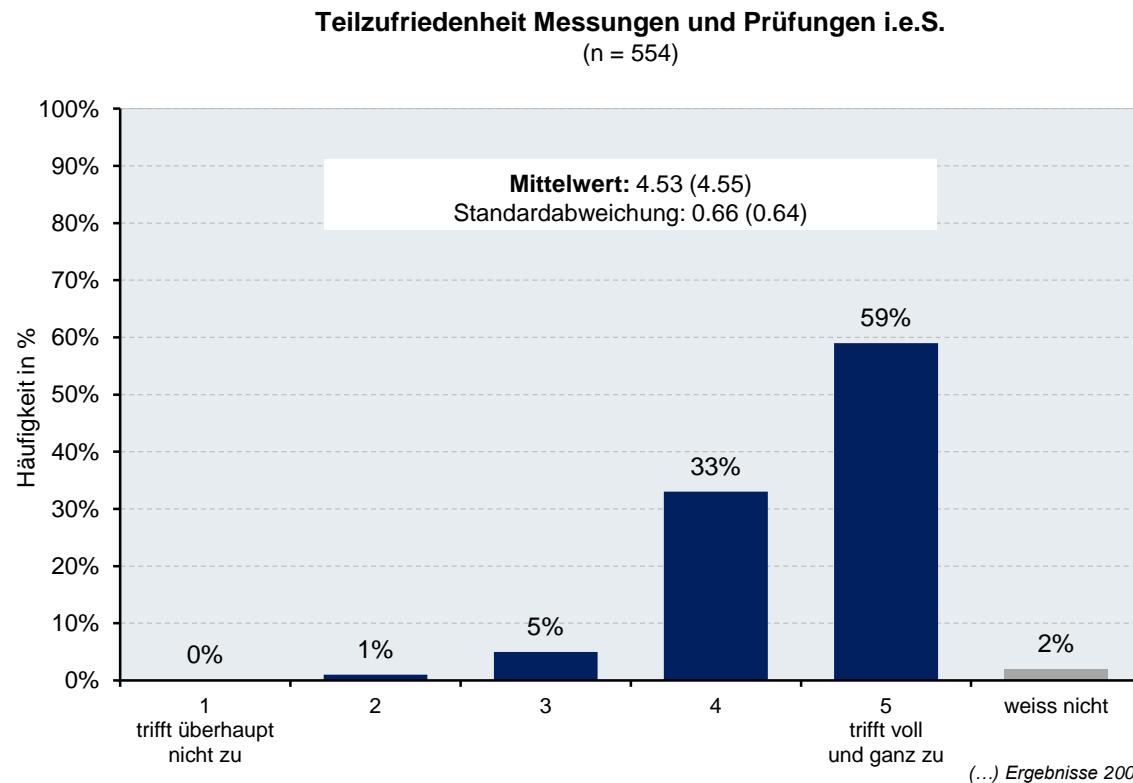
2.2 Gesamtbeurteilung: Teilzufriedenheit im Überblick

Zufriedenheitsmittelwerte der erhobenen Qualitätsdimensionen
(n = 554)



- Bei der Betrachtung der einzelnen Qualitätsdimensionen zeigt sich wie bereits 2006, dass die Zufriedenheit mit den Informationsangeboten sowie den Schulungsangeboten niedriger ausfällt im Vergleich zu den übrigen Aspekten. Der Anteil Befragte, der sich zu diesen schlechter bewerteten Aspekten nicht äussern können, hat zwar mit der Zeit leicht abgenommen, ist jedoch nach wie vor hoch.
- Die Teilzufriedenheit mit der Flexibilität liegt knapp über der Gesamtzufriedenheit, weist jedoch im Zeitvergleich seit 1999 eine leicht positive Tendenz auf.
- Die übrigen Qualitätsdimensionen werden durchweg überdurchschnittlich hoch bewertet. Bestnoten erhalten wie bereits 2006 die Mitarbeitenden des METAS.
- Im Vergleich zur letzten Messung 2006 werden die Qualitätsdimensionen sehr ähnlich beurteilt. Einzig die Beurteilung des Schulungsangebot fällt 2012 leicht höher aus.

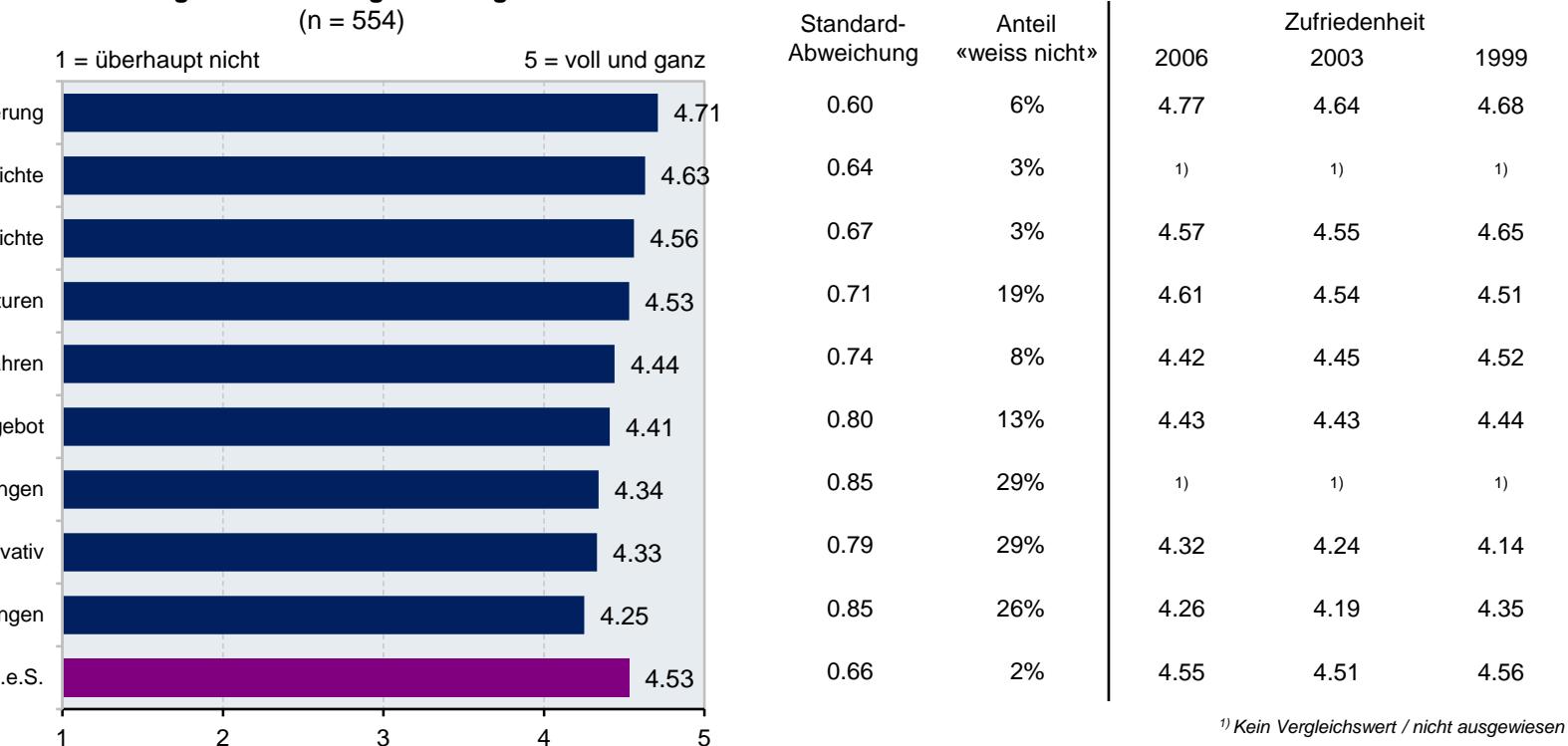
2.3 Gesamtbeurteilung: Messungen und Prüfungen i.e.S. (1)



- Mit den Messungen und Prüfungen im engeren Sinn sind die Befragten sehr zufrieden. 92% aller Kunden vergeben einen Wert von 4 oder 5.
- Im Vergleich zu 2006 ist die Bewertung praktisch identisch.

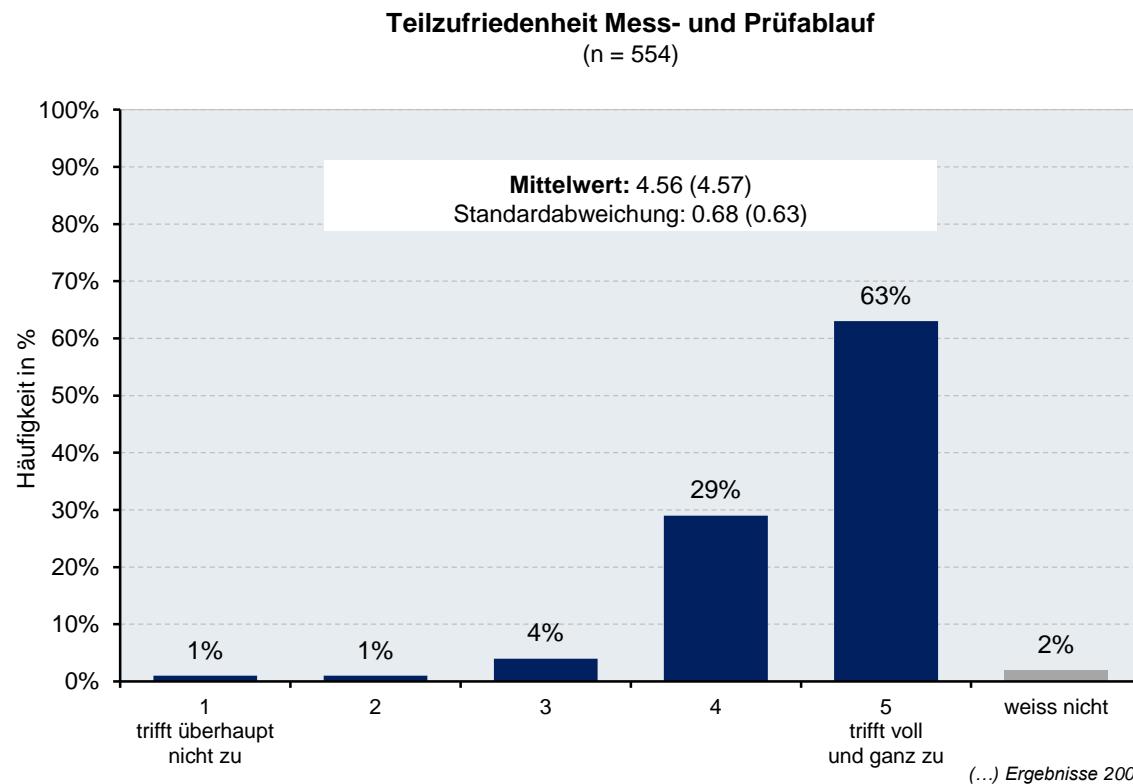
2.3 Gesamtbeurteilung: Messungen und Prüfungen i.e.S. (2)

Zufriedenheitsmittelwerte für die Qualitätsdimension
«Messungen und Prüfungen im engeren Sinn»
(n = 554)



- Mit der hohen Bewertung der Qualitätsdimension als Ganzes gehen hohe bis sehr hohe Bewertungen der Einzelaspekte einher. Am besten schneiden dabei die Messgenauigkeit sowie die Zertifikate und Berichte ab.
- Die Verständlichkeit der Echanleitungen und Weisungen wird zwar gut, jedoch im Vergleich zu den übrigen Aspekten tiefer bewertet. Zusammen mit der relativ gesehen tieferen Bewertung der Vollständigkeit der Echanleitungen und Weisungen könnte dies auf ein Problemfeld hindeuten.
- Im Zeitvergleich werden die Einzelaspekte sehr ähnlich beurteilt. Einzig die Beurteilung der technologischen Innovation steigt seit 1999 stetig an.

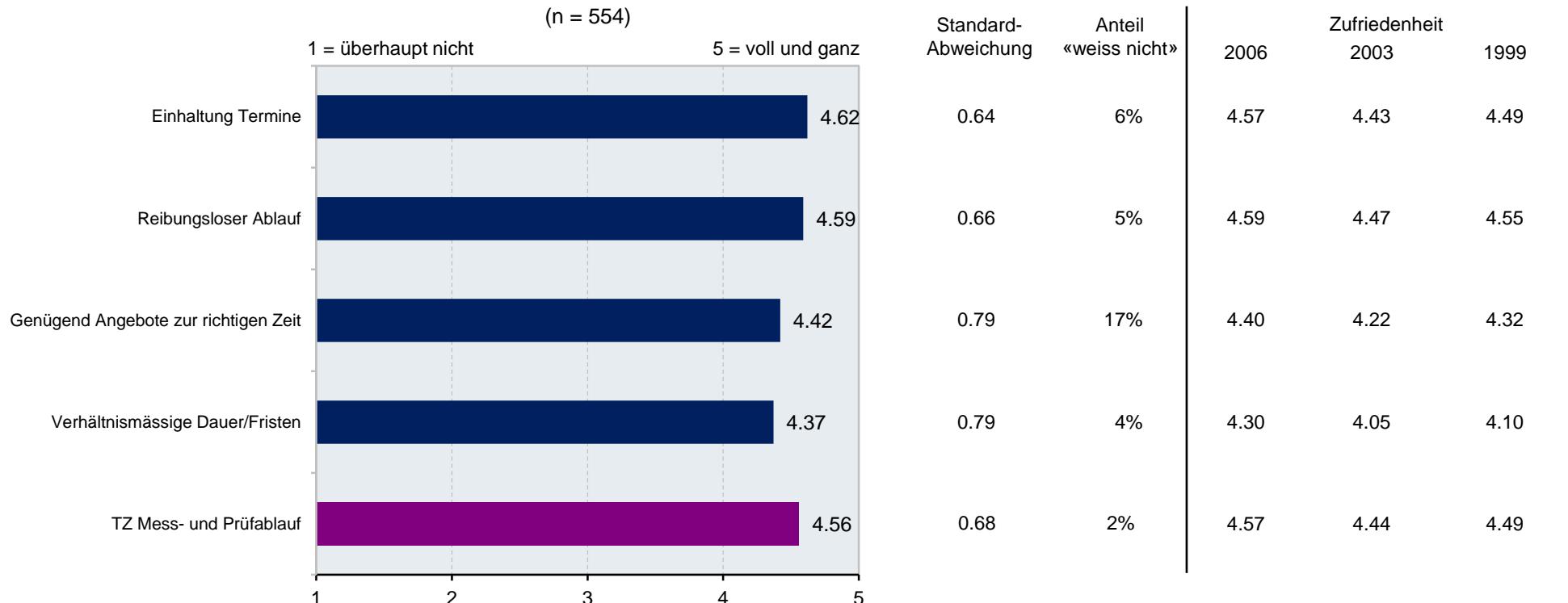
2.4 Gesamtbeurteilung: Mess- und Prüfablauf (1)



- Mit dem Mess- und Prüfablauf sind die Befragten sehr zufrieden. Fast zwei Drittel aller Kunden vergeben die Höchstnote 5.
- Im Vergleich zu 2006 ist die Bewertung praktisch identisch.

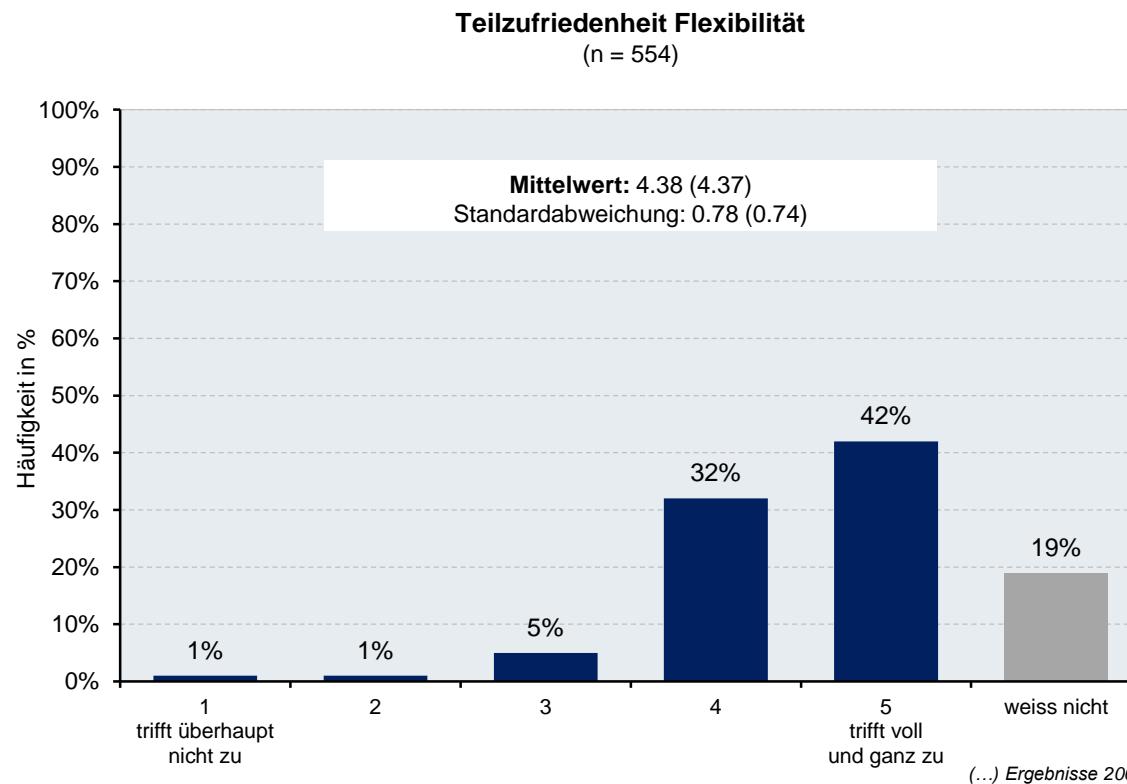
2.4 Gesamtbeurteilung: Mess- und Prüfablauf (2)

Zufriedenheitsmittelwerte für die Qualitätsdimension
 «Mess- und Prüfablauf»
 (n = 554)



- Wie bereits die Teilzufriedenheit dieser Qualitätsdimension werden auch die Einzelaspekte hoch bewertet. Sämtliche Werte liegen über dem der Gesamtzufriedenheit mit dem METAS (4.36).
- Besonders hohe Bewertungen erhalten die Einhaltung der Termine sowie die Reibungslosigkeit des Ablaufs.
- Im Zeitvergleich weisen sämtliche Aspekte die höchsten Werte aller Kundenbefragungen auf.

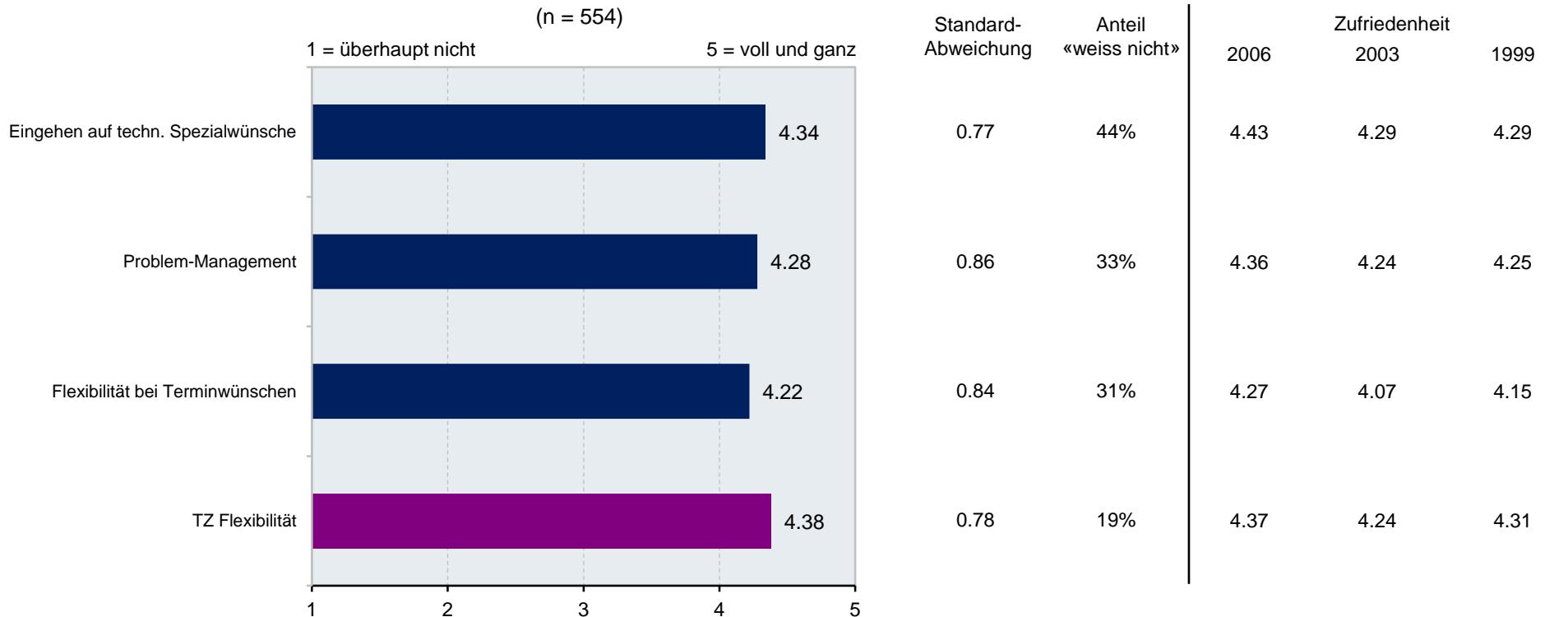
2.5 Gesamtbeurteilung: Flexibilität von METAS (1)



- Ein beträchtlicher Teil der Befragten sieht sich nicht im Stande, die Flexibilität des METAS zu beurteilen. Offenbar fehlt diesen Kunden die einschlägige Erfahrung, um diesen Aspekt der Dienstleistungsqualität bewerten zu können.
- Jene Kunden, die diesen Aspekt beurteilen können, vergeben eine hohe Bewertung, die jedoch nur knapp über der Gesamtzufriedenheit liegt.
- Im Vergleich zu 2006 ist die Bewertung praktisch identisch.

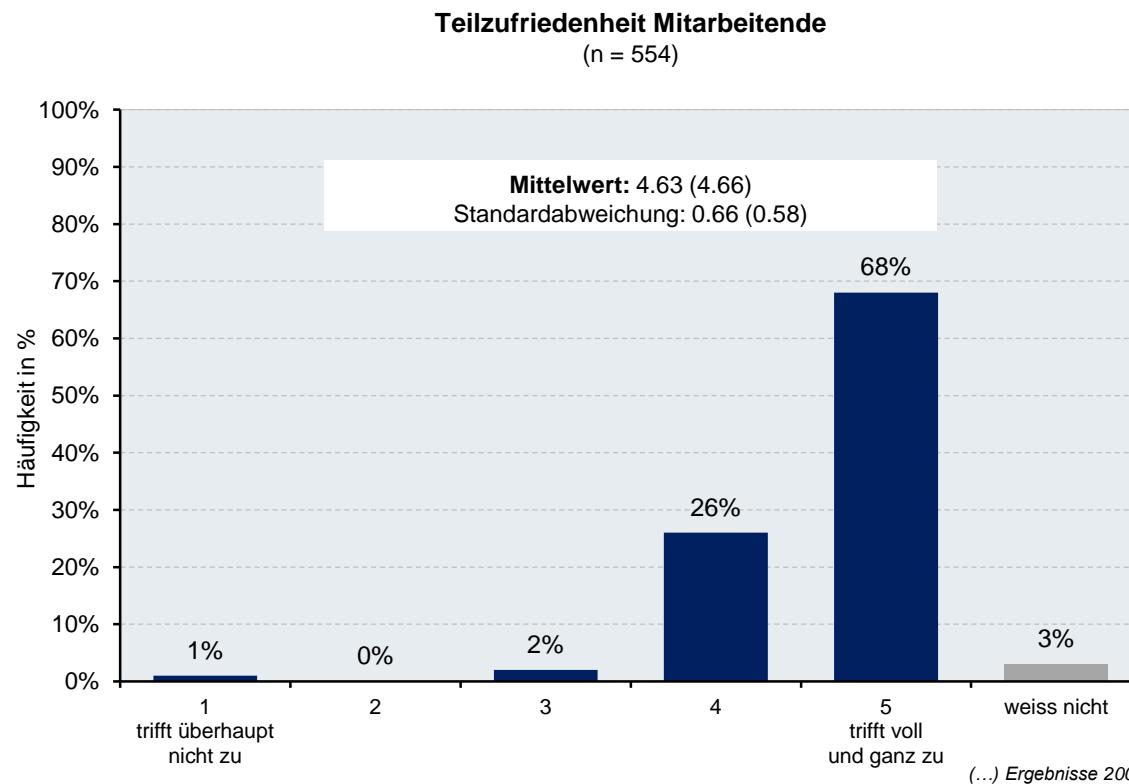
2.5 Gesamtbeurteilung: Flexibilität von METAS (2)

Zufriedenheitsmittelwerte für die Qualitätsdimension
«Flexibilität von METAS»
(n = 554)



- Wie bereits die Teilzufriedenheit dieser Qualitätsdimension können auch die Einzelaspekte von einem beträchtlichen Teil der Kunden nicht beurteilt werden. Dieser Anteil ist bei den Einzelaspekten noch grösser, da es sich im Vergleich zur Flexibilität im Allgemeinen um noch spezifischer Aspekte handelt, für die die Erfahrung offenbar erst recht fehlt.
- Jene Befragten, die die Einzelaspekte beurteilen können, zeigen sich damit im Wesentlichen zufrieden. Dennoch liegen die Beurteilungen dieser Aspekte alle unterhalb der Gesamtzufriedenheit mit dem METAS.
- Im Zeitvergleich wiesen sämtliche Aspekte gegenüber 2006 niedrigere Werte auf.

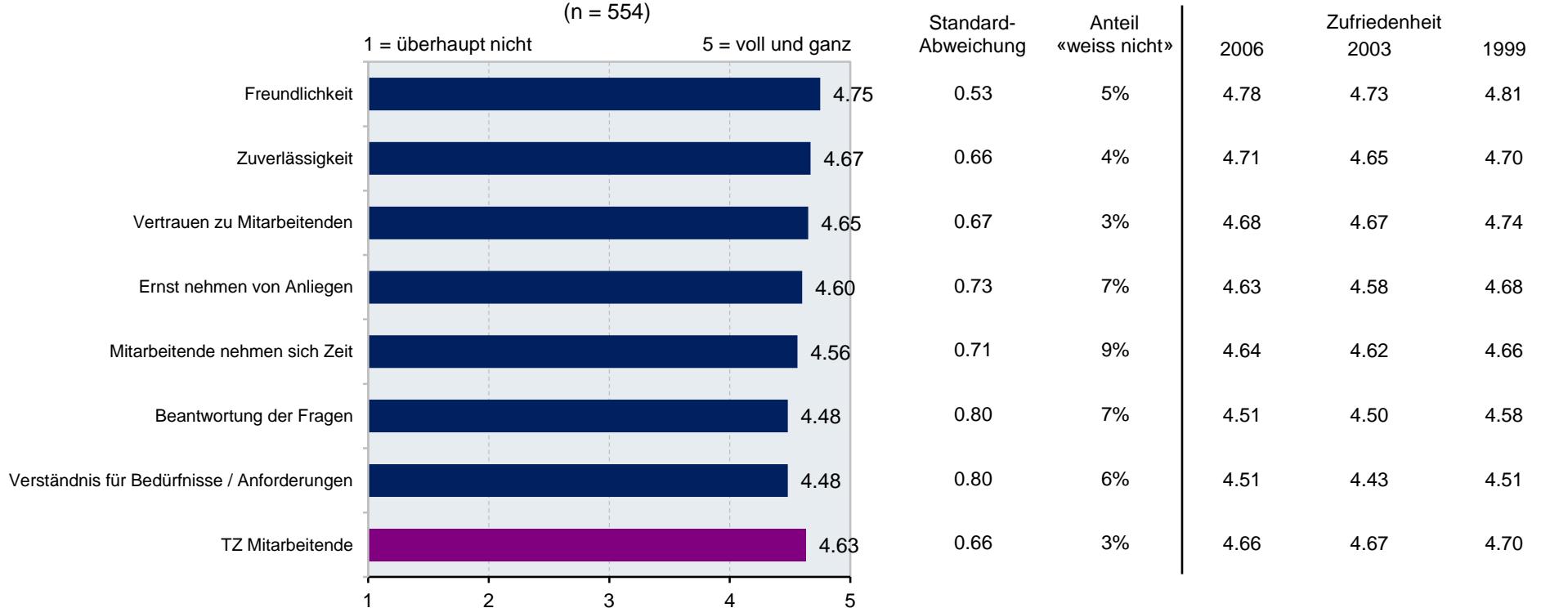
2.6 Gesamtbeurteilung: Mitarbeitende des METAS (1)



- Wie bereits 2006 sind die Kunden auch 2012 mit den Mitarbeitenden des METAS sehr zufrieden. Auch in diesem Jahr sind die Mitarbeitenden der bestbewertete Qualitätsaspekt des METAS. Praktisch alle Befragten vergeben einen Wert von 4 oder 5.
- Im Vergleich zu 2006 ist die Bewertung praktisch identisch.

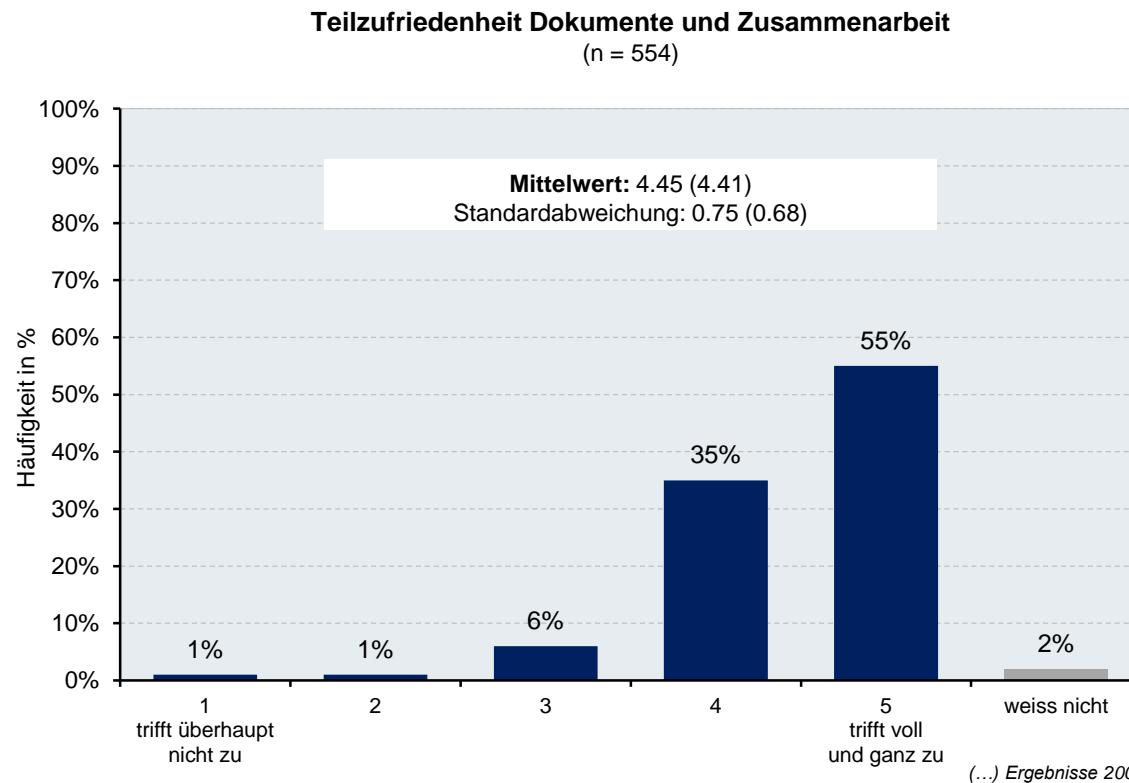
2.6 Gesamtbeurteilung: Mitarbeitende von METAS (2)

Zufriedenheitsmittelwerte für die Qualitätsdimension
 «Mitarbeitende von METAS»
 (n = 554)



- Auch die Einzelaspekte der Mitarbeitenden-Beurteilung werden sehr hoch bewertet. Sämtliche Bewertungen liegen über der Gesamtzufriedenheit mit dem METAS.
- Besonders zufrieden sind die Kunden mit der Freundlichkeit und der Zuverlässigkeit der Mitarbeitenden, was sich auch entsprechend im Vertrauen zu den Mitarbeitenden äussert.
- Wie schon 2006 erhalten die Beantwortung der Fragen sowie das Verständnis für Bedürfnisse und Anforderungen zwar sehr hohe, aber im Vergleich zu den übrigen Einzelaspekten die niedrigsten Bewertungen.

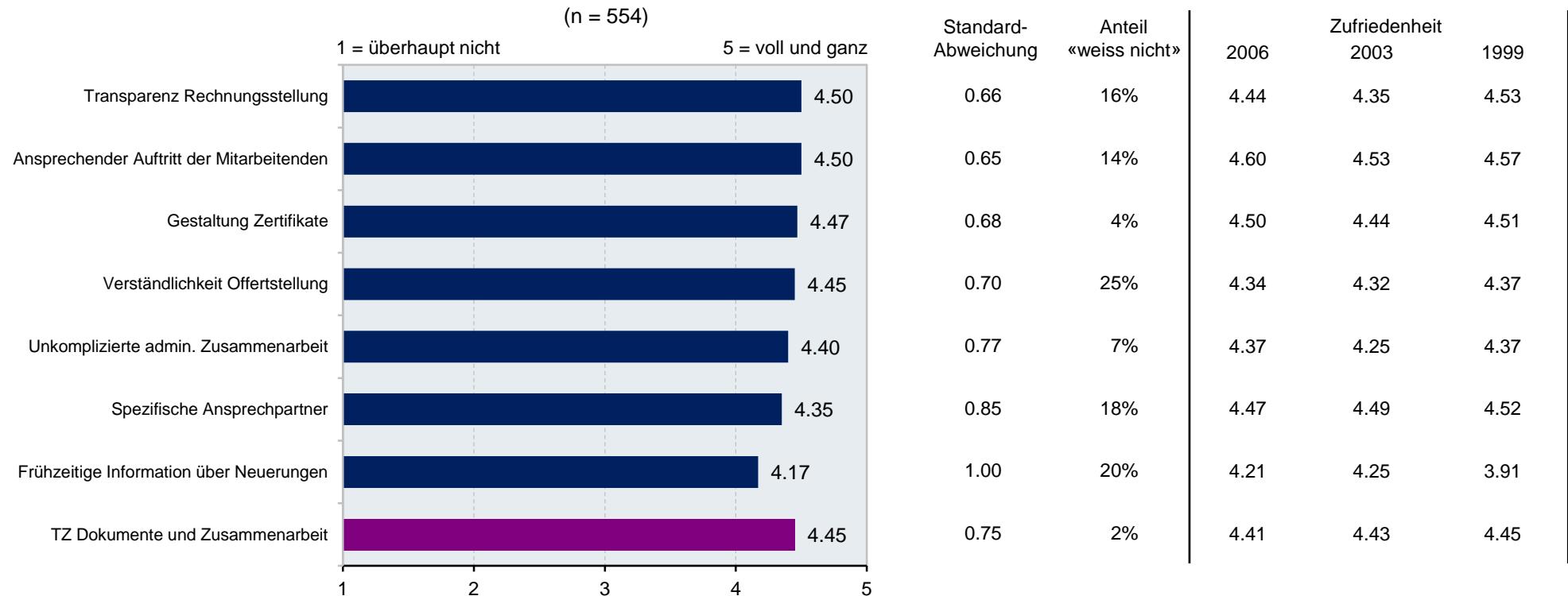
2.7 Gesamtbeurteilung: Dokumente und Zusammenarbeit (1)



- Auch die Dimension Dokumente und Zusammenarbeit mit dem METAS erzielt hohe Zufriedenheitswerte. 9 von 10 Kunden vergeben die Note 4 oder 5.
- Im Vergleich zu 2006 ist die Bewertung praktisch identisch.

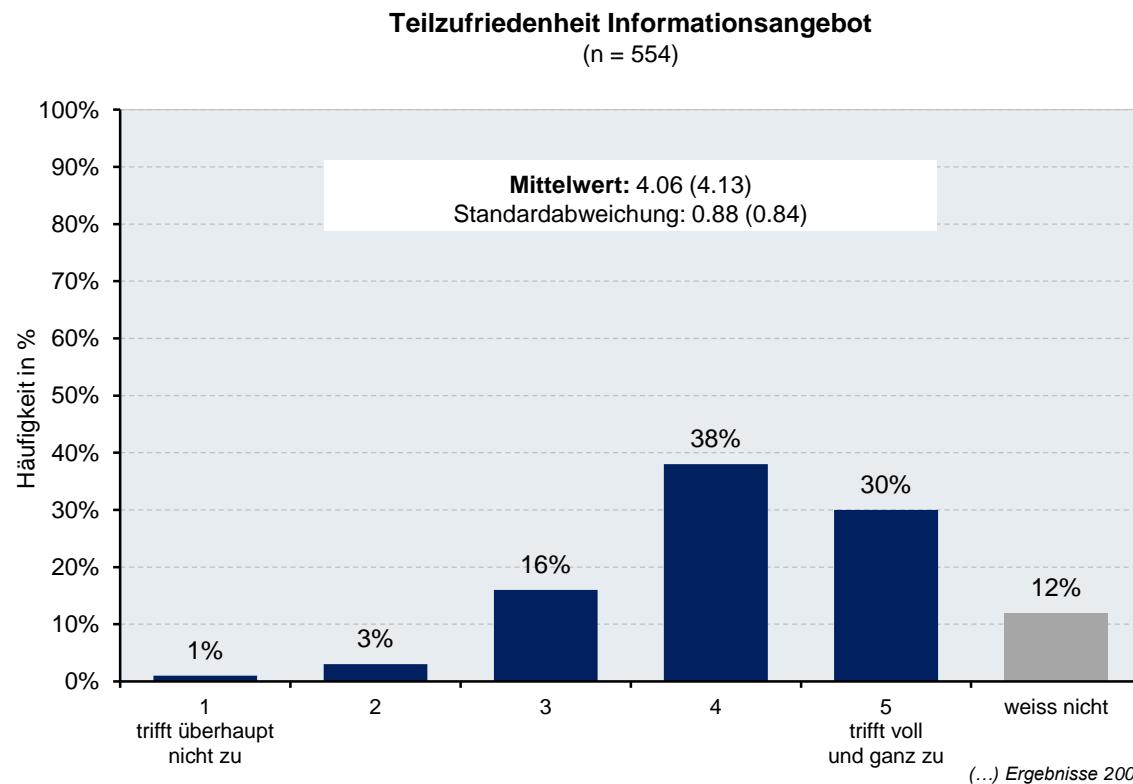
2.7 Gesamtbeurteilung: Dokumente und Zusammenarbeit (2)

Zufriedenheitsmittelwerte für die Qualitätsdimension «Dokumente und Zusammenarbeit mit METAS»



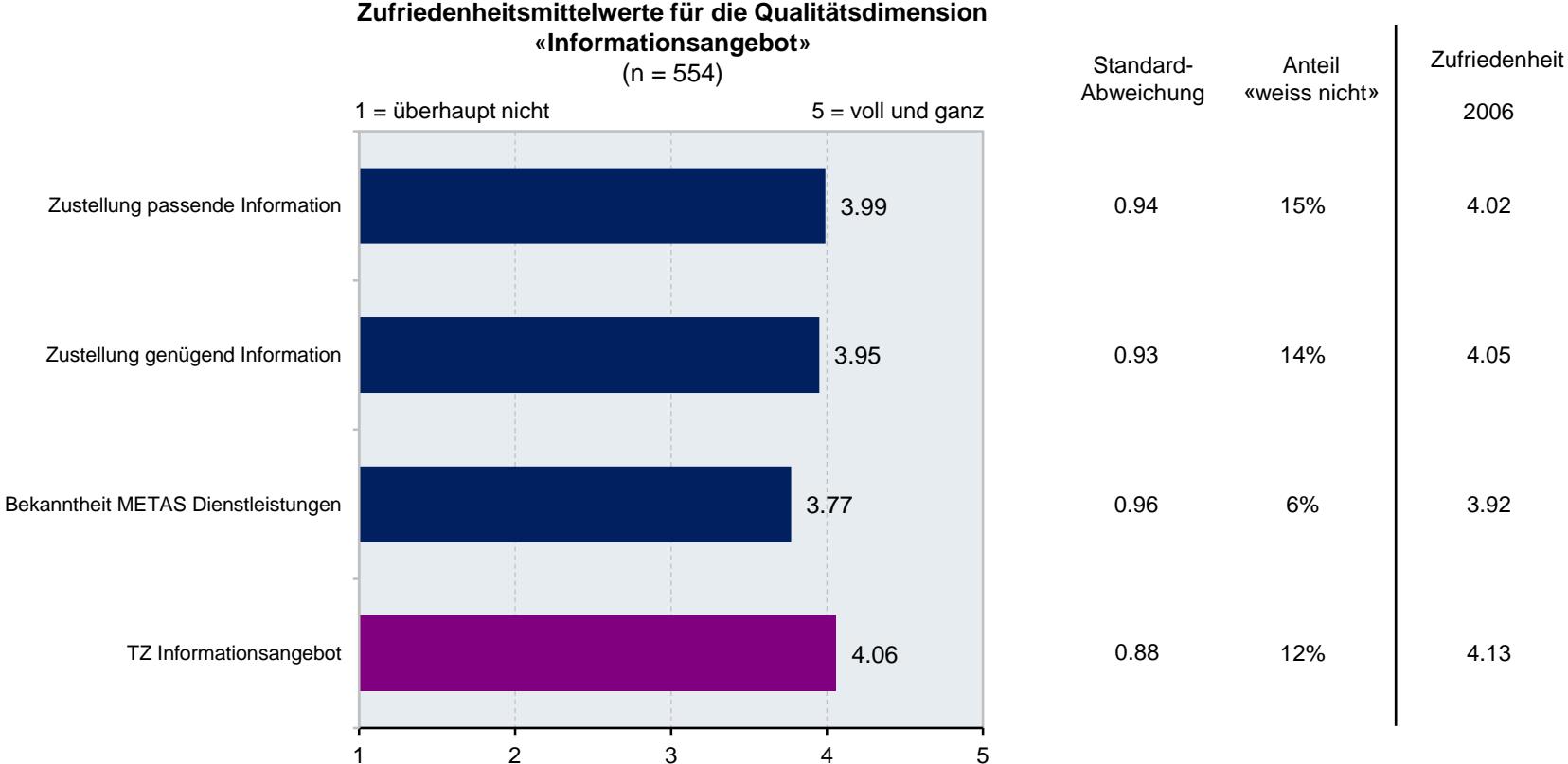
- Wie schon 2006 sind die Kunden mit der Information über Neuerungen nicht gänzlich zufrieden.
 - Im Vergleich zu 2006 gibt es bei der Verständlichkeit der Offertstellung eine leicht positive Verschiebung.
 - Der Auftritt der Mitarbeitenden sowie die Kontinuität des Ansprechpartners werden indes leicht negativer beurteilt als noch 2006.

2.8 Gesamtbeurteilung: Informationsangebot des METAS (1)



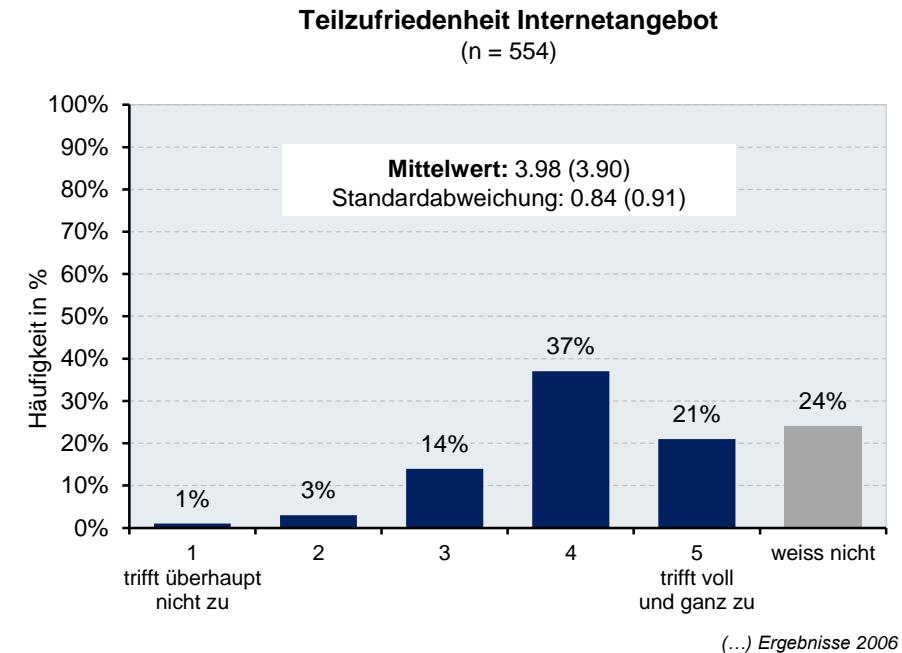
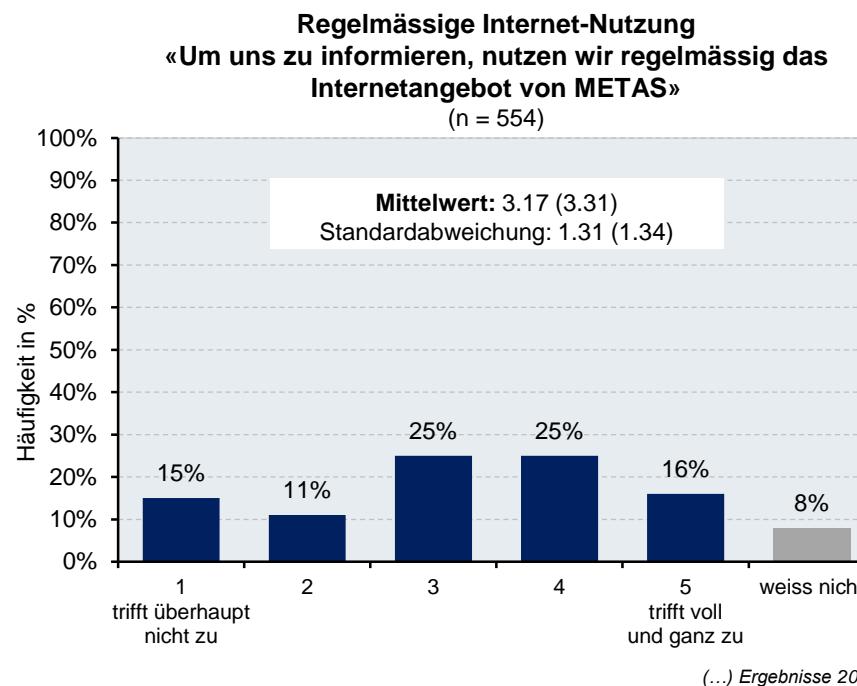
- Das Informationsangebot des METAS wird von den Kunden unterdurchschnittlich tief beurteilt.
- Im Vergleich zu 2006 ist die Bewertung leicht gesunken.

2.8 Gesamtbeurteilung: Informationsangebot von METAS (2)



- Sowohl die Zustellung passender wie auch genügender Information erhält vergleichsweise tiefe Bewertungen.
- Damit einhergehend äussern die Kunden, dass sie mit dem Dienstleistungsangebot des METAS nur mässig vertraut sind.

2.8.1 Gesamtbeurteilung: Internetangebot (1)

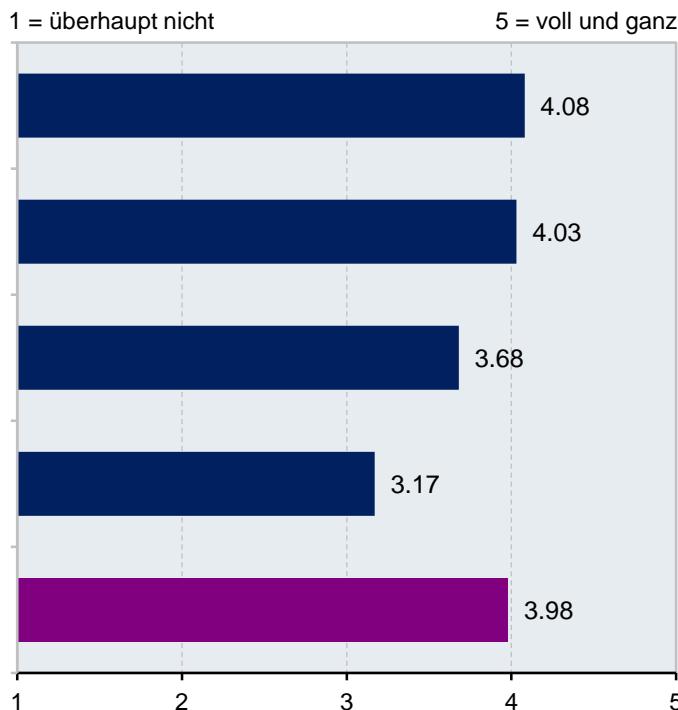


- Die Homepage des METAS ist nach wie vor kein Hauptinformationskanal. Mehr als ein Viertel der Kunden nutzt die Homepage nicht regelmässig.
- Entsprechend der geringen Nutzungshäufigkeit ist der Anteil Kunden, die die Homepage nicht beurteilen können, hoch.
- Wer die Homepage beurteilen kann, ist damit nur mässig, jedoch im Vergleich zu 2006 tendenziell besser zufrieden.
- Dass die Qualität der Homepage bei der Gesamtbeurteilung des METAS aber kaum ins Gewicht fällt, zeigt die Bedeutungsanalyse weiter unten.

2.8.1 Gesamtbeurteilung: Internetangebot (2)

Zufriedenheitsmittelwerte für die Qualitätsdimension
«Internetangebot von METAS»

(n = 554)



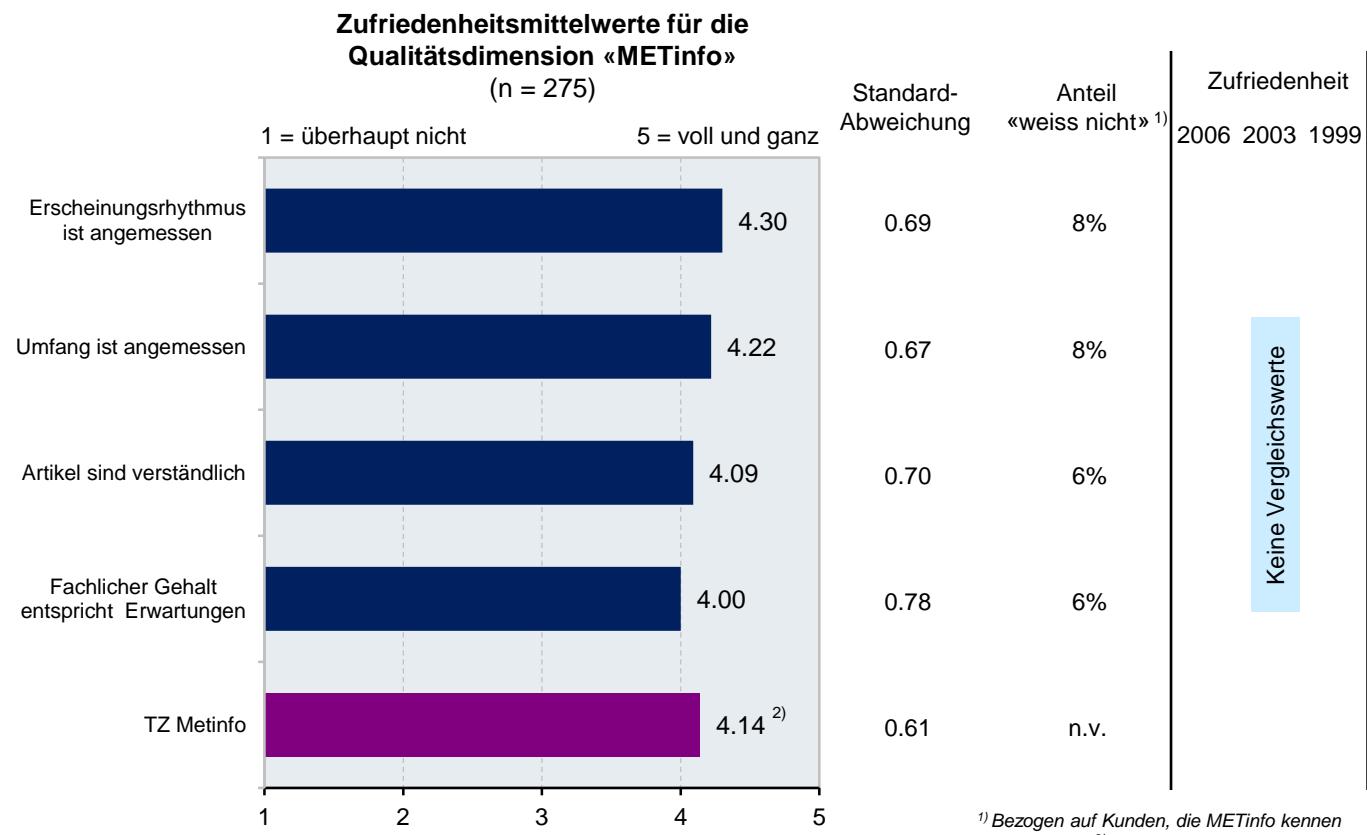
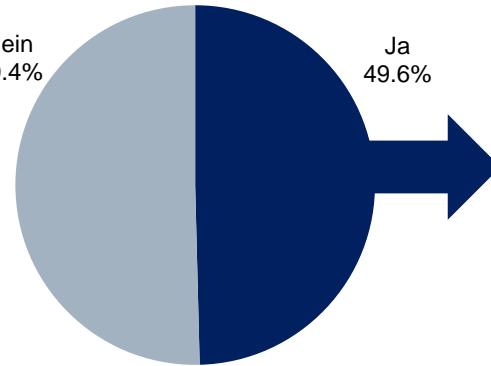
	Standard-Abweichung	Anteil «weiss nicht»	2006	Zufriedenheit	2003	1999
Homepage enthält wichtigste Infos	0.81	27%	4.06	4.06	1)	
Vereinfachung Info-Beschaffungsprozess	0.86	25%	4.02	4.15	1)	
Infos einfach zu finden	0.95	26%	3.70	3.82	1)	
Regelmässige Nutzung	1.31	9%	3.31	3.01	1)	
TZ Internetangebot	0.84	24%	3.90	4.03	1)	

¹⁾ Kein Vergleichswert / nicht ausgewiesen

- Die Relevanz der angebotenen Informationen sowie die Vereinfachung des Info-Beschaffungsprozess werden mässig beurteilt.
- Wie schon in den Vorjahren wird die Einfachheit Informationen zu finden tief bewertet. Im Zeitvergleich besteht zudem eine negative Tendenz.

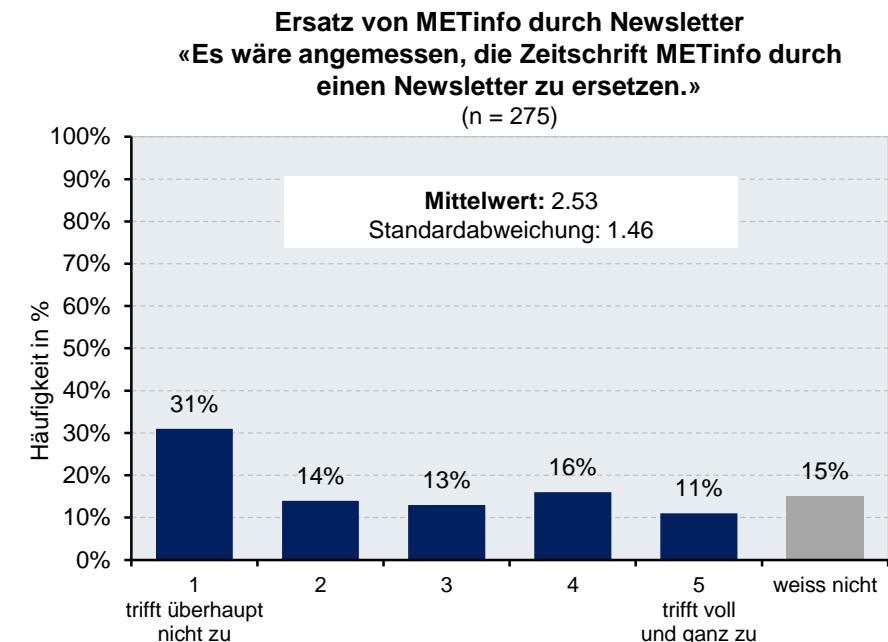
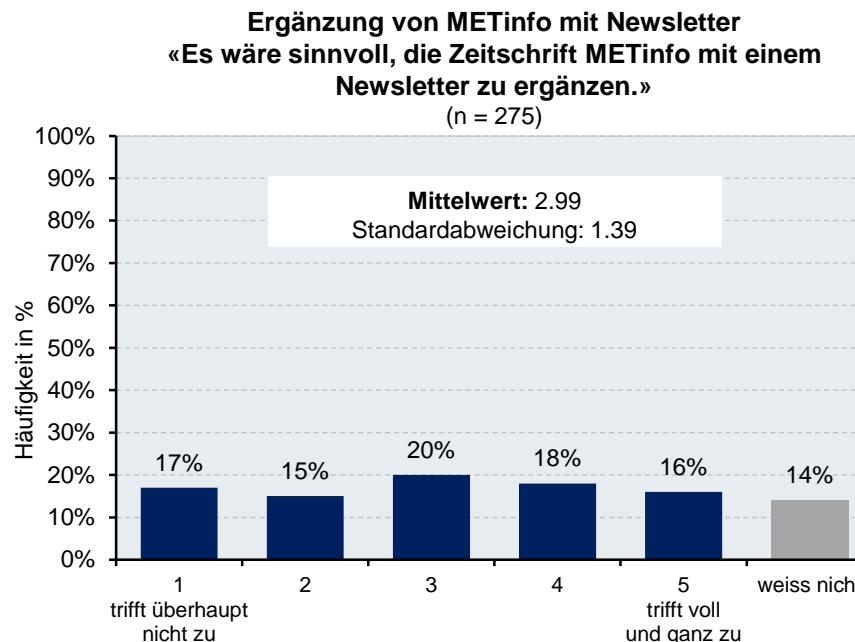
2.8.2 Gesamtbeurteilung: Publikationen des METAS – METinfo (1)

«Wir kennen die Fachzeitschrift METinfo»
(n = 554)



- Die Hälfte aller befragten Kunden gibt an, METinfo zu kennen. Die andere Hälfte kennt diese Fachzeitschrift nicht. Diese Werte bewegen sich im Rahmen der Vorjahre, wenn auch der Bekanntheitsgrad leicht gesunken ist (2006: 55%, 2003: 53.7%)
- In diesem Jahr wurden bei jenen Kunden, die METinfo kennen, erstmals Einzelaspekte zu dieser Fachzeitschrift abgefragt.
- Erscheinungsrhythmus und Umfang erhalten gute Bewertungen.
- Die Verständlichkeit der Artikel sowie der fachliche Gehalt werden hingegen tiefer bewertet.

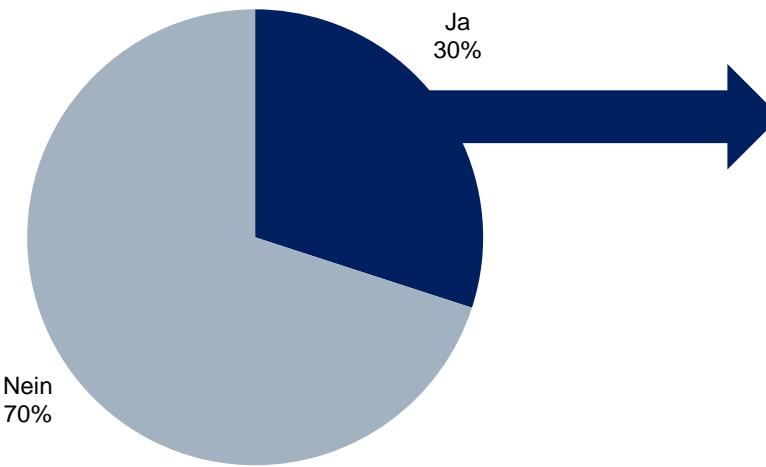
2.8.2 Gesamtbeurteilung: Publikationen des METAS – METinfo (2)



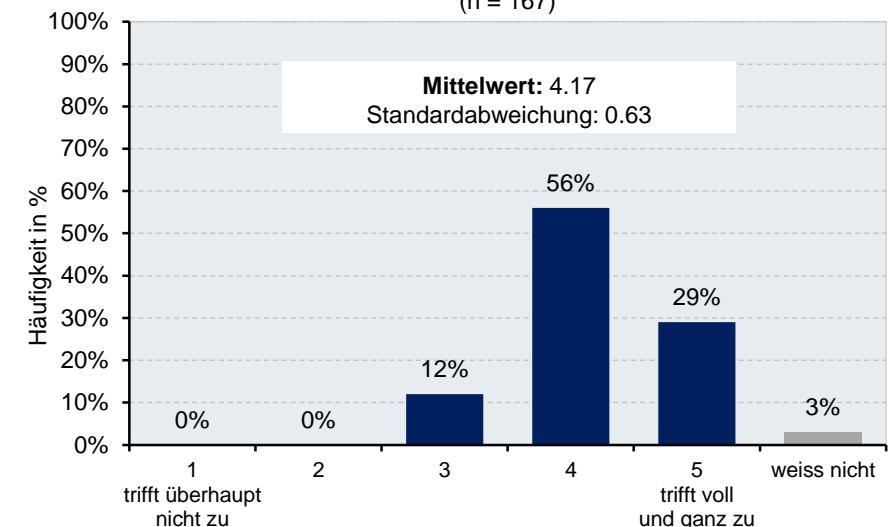
- Ob die es aus Sicht der Kunden, die METinfo kennen, sinnvoll wäre, METinfo mit einem Newsletter zu ergänzen, lässt sich mit den erhobenen Daten kaum beantworten. Sowohl der Mittelwert von 2.99 als auch die beinahe Gleichverteilung der Einzelbewertungen sprechen weder für noch gegen die Ergänzung mit einem Newsletter.
- Etwas deutlicher ist der Befund bei der Frage, ob es sinnvoll wäre, METinfo durch einen Newsletter zu ersetzen. Hier sprechen sich deutlich mehr Kunden dagegen (45% Bewertung 1 od. 2) als dafür (27% Bewertung 4 od. 5) aus.

2.8.3 Gesamtbeurteilung: Publikationen des METAS – Infoblätter

Bekanntheit Informationsblätter
«Wir kennen die Informationsblätter des METAS.»
(n = 554)



Nützlichkeit der Informationen
«Die Informationsblätter enthalten nützliche Informationen.»
(n = 167)

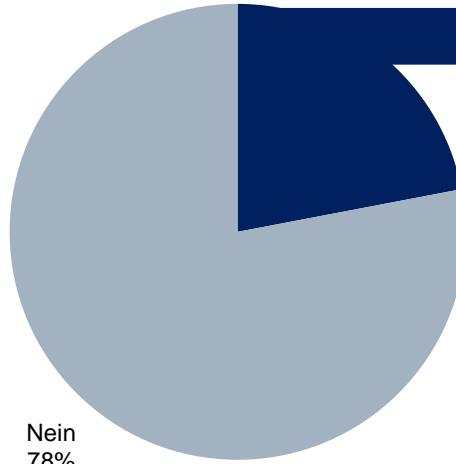


- Drei von zehn Kunden kennen die Informationsblätter des METAS.
- Jene, die die Informationsblätter kennen, beurteilen sie im Wesentlichen als nützlich. Keiner der Befragten empfindet sie als nicht oder überhaupt nicht nützlich.

2.9 Gesamtbeurteilung: Schulungsangebot des METAS (1)

Schulung des METAS besucht

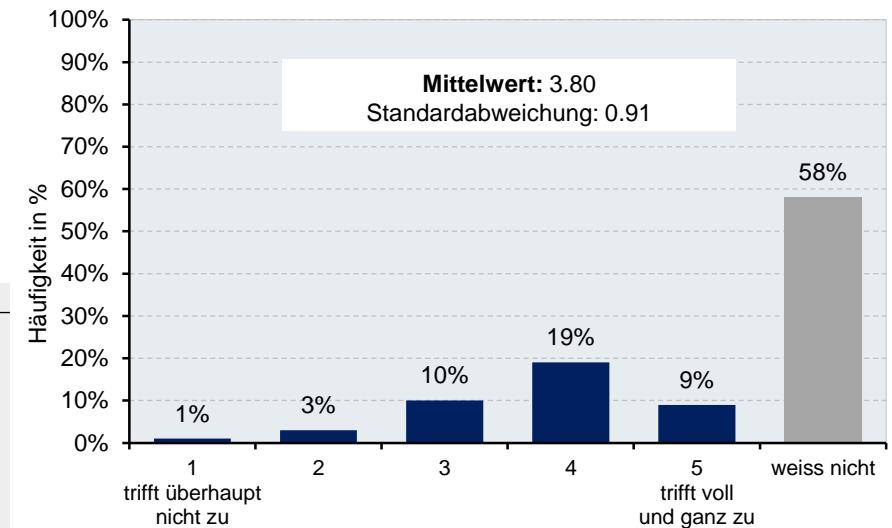
(n = 554)



n	Besuchte Schulungen
38	Messunsicherheit
14	Eichmeisterausbildung
20	Grundlagen der Metrologie
9	Weiterbildung (allgemein)
6	Tagungen
4	HF-Kalibrierung
3	Elektrische Kalibriertechnik
4	OTDR Kalibration
4	Längenmesstechnik
17	Einzelnennung
12	nicht spezifiziert

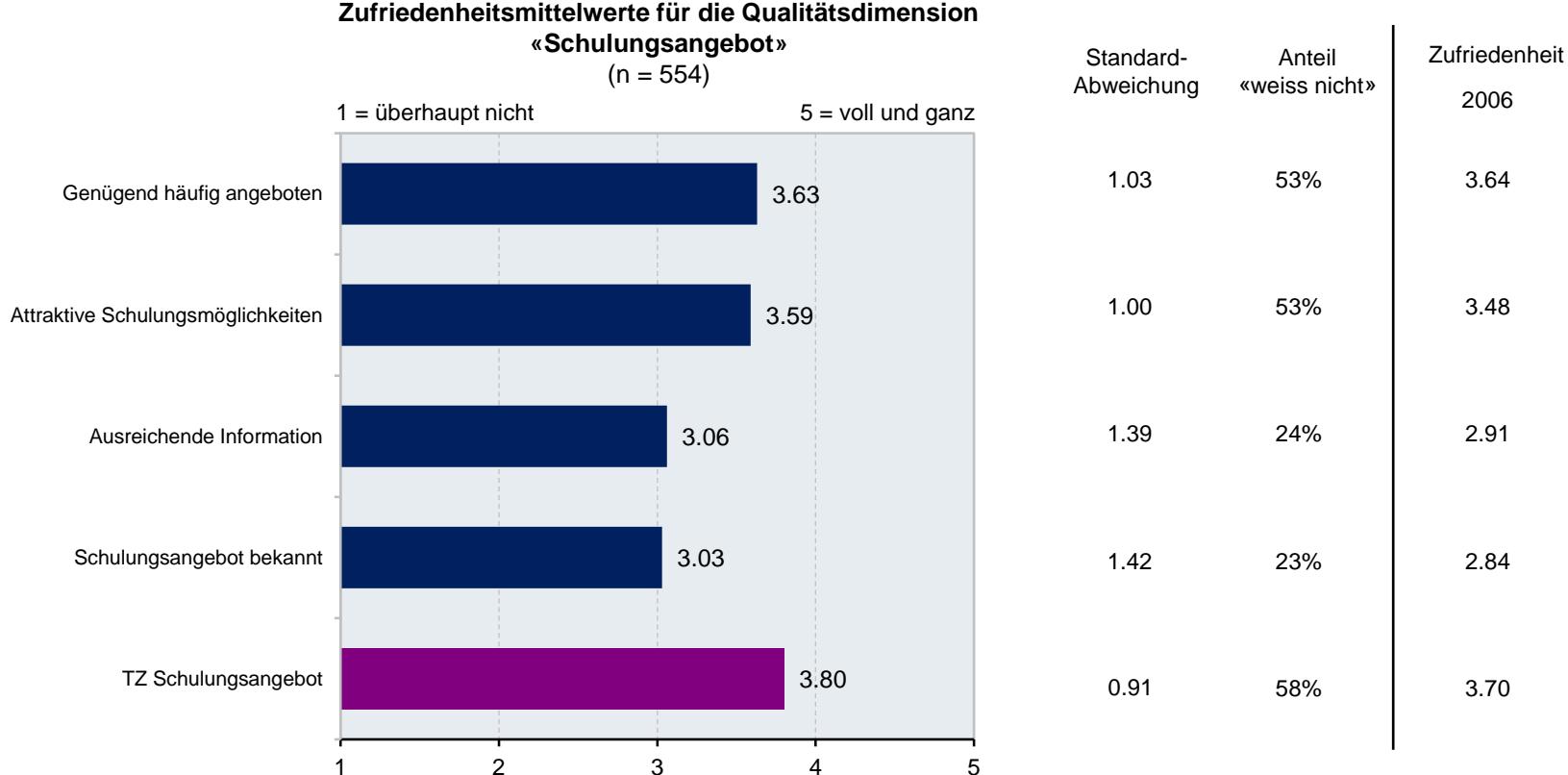
Teilzufriedenheit Schulungsangebot

(n = 554)



- Nur gut eine Fünftel der befragten Kunden hat bereits eine Schulung des METAS besucht.
- Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten kann das Schulungsangebot des METAS nicht beurteilen. Die Antworten auf die offene Frage zu diesem Thema legt die plausible Vermutungen nahe, dass dieser Kundengruppe die Schulungen nicht bekannt sind und/oder kein Bedarf für Schulungen besteht.
- Jene Befragten, die das Schulungsangebot beurteilen konnten, haben verhältnismässig tiefe Werte abgegeben. Das Schulungsangebot schneidet im Vergleich zu den übrigen Qualitätsdimensionen am schlechtesten ab.

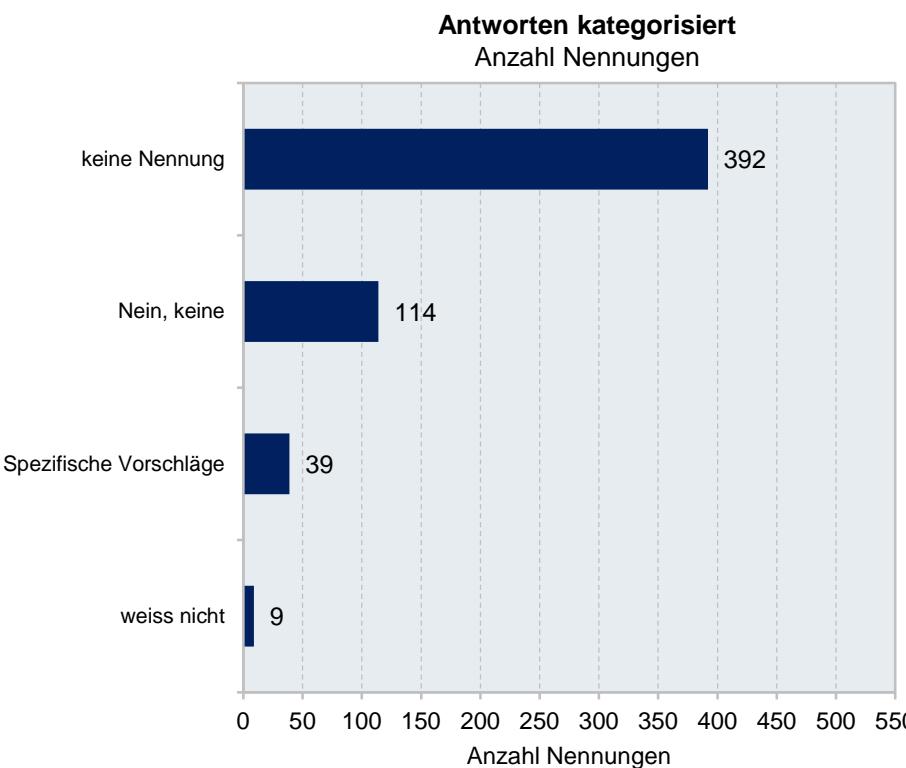
2.9 Gesamtbeurteilung: Schulungsangebot des METAS (2)



- Bei der Detailbeurteilung des Schulungsangebots zeigt sich erneut, dass ein beträchtlicher Anteil der Befragten diese Aspekte nicht beurteilen kann.
- Gründe dafür sind die nicht ausreichende Information und als Konsequenz die unzureichende Bekanntheit des Schulungsangebots. Beide Aspekte erhalten nur tiefe Werte, die jedoch im Vergleich zu 2006 leicht besser ausfallen.
- Die Einzelwerte sind insgesamt die tiefsten, die in der gesamten Kundenbefragung abgegeben wurden.

2.10 Künftiger Bedarf und Leistungsumfang

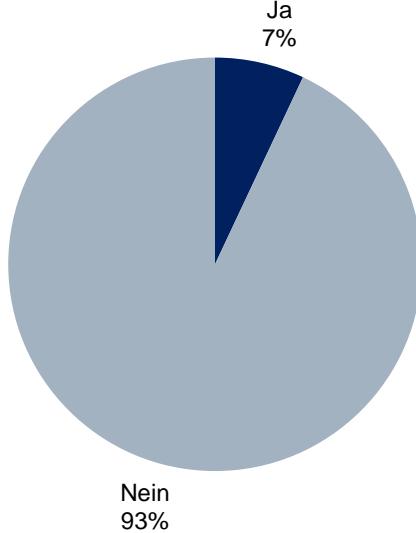
Benötigte Kalibrierungen, Prüfungen oder Messungen, welche vom METAS nicht angeboten werden



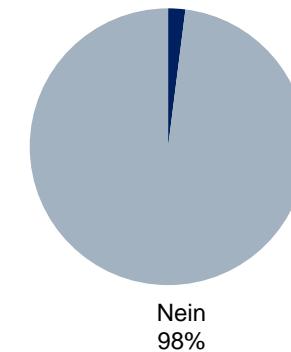
- 392 Befragte (70.8%) lassen die Antwort auf die Frage nach dem künftigen Bedarf leer, 114 Befragte (20.6%) halten explizit fest, dass sie keinen Bedarf an weiteren Leistungen haben, die das METAS derzeit nicht anbietet und 1.6% geben an, dass sie es nicht wissen.
- 39 Befragte (7.0%) machen spezifische Vorschläge für weitere Dienstleistungen, die dem Anhang entnommen werden können.

2.11 KCDB

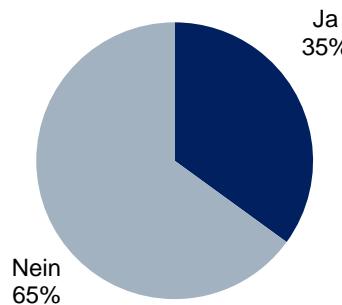
Kenntnis der KCDB
(n=554)



Nutzung der KCDB
(alle Befragten)
(n=554)



Nutzung der KCDB
(Kenner der KCDB)
(n=37)



- Das Bureau International des Poids et Mesures in Paris unterhält eine Datenbank der internationalen Messvergleiche und der Kalibrier- und Messmöglichkeiten der nationalen Metrologieinstitute. Diese Datenbank enthält auch sämtliche international überprüften und anerkannten Messmöglichkeiten des METAS und ist nur 7% der befragten Kunden bekannt. Davon nutzen 35% diese Datenbank, was 2% aller Befragten entspricht



3. Differenzierung der Ergebnisse nach Kundengruppen

Art der Differenzierung

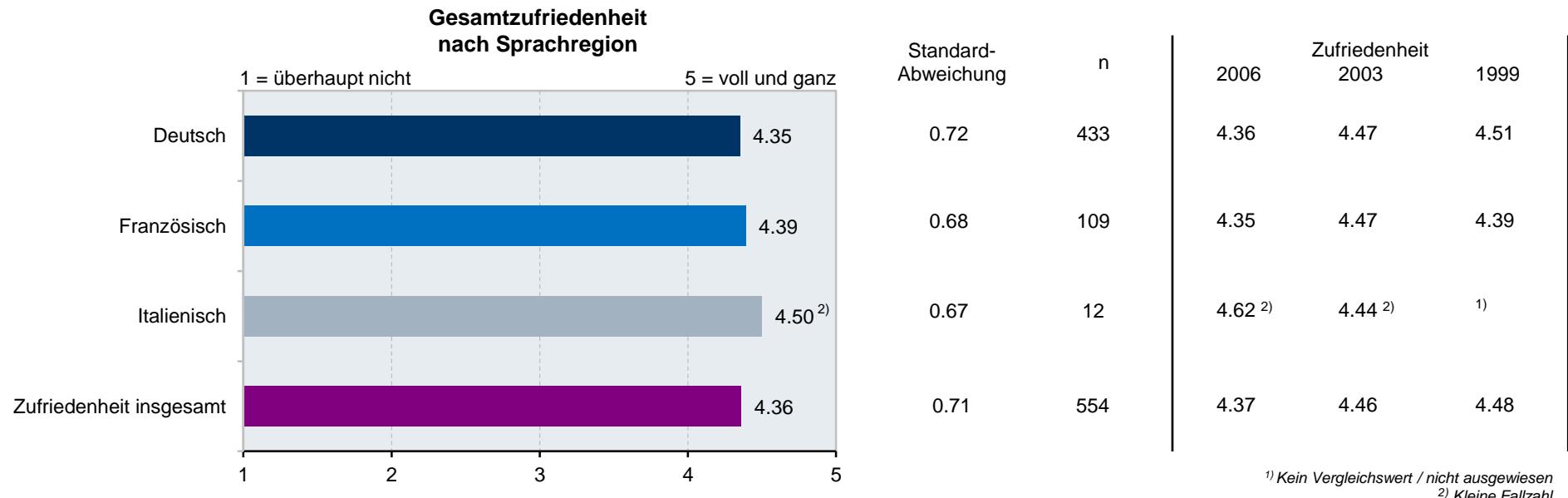
Wie bereits in den Vorjahren werden die Daten der Kundenbefragung auch 2012 für unterschiedliche Kundengruppen ausgewiesen. Dies ermöglicht einen differenzierteren Blick auf die Ergebnisse und lässt Schlüsse auf Zusammenhänge zwischen Kundengruppe und Kundenzufriedenheit zu.

Für die Aufteilung der Kunden wurde analog der Befragungen aus den Vorjahren die folgenden Kriterien herangezogen:

- Sprachregion
- Tätigkeitsbereich der Kunden
- Unternehmensgrösse (Anzahl Mitarbeitende)
- Grund des Kontaktes zum METAS

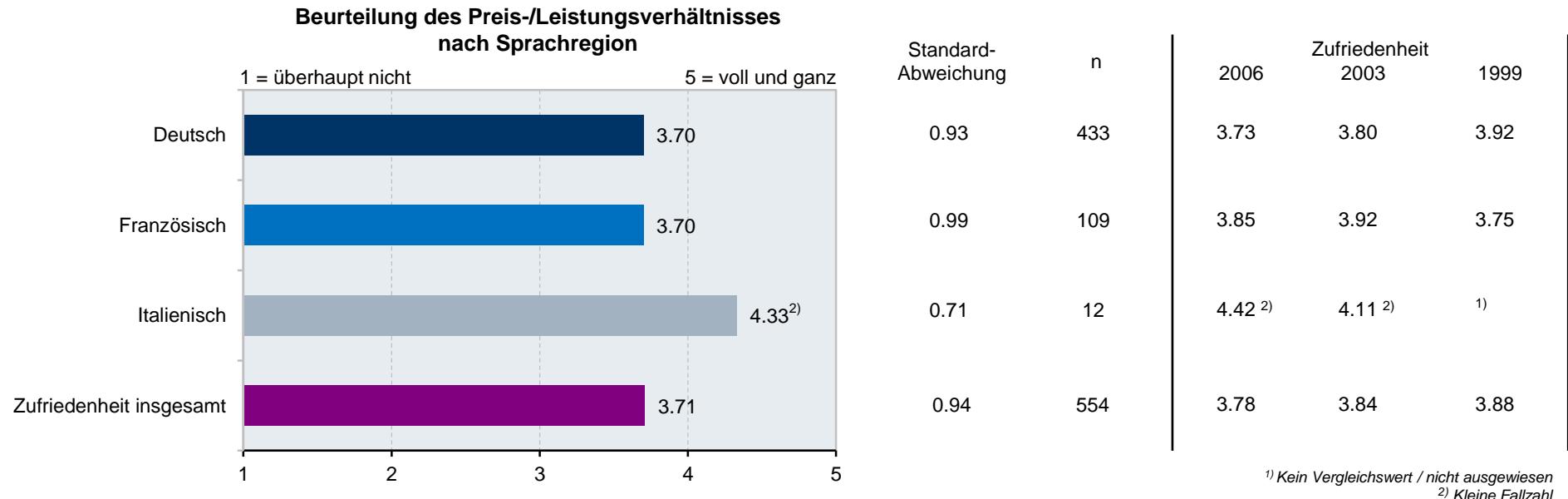
Eine weitere Unterteilung wird hinsichtlich der Organisation des METAS vorgenommen. Ausgehend von der Frage, mit welchem Bereich des METAS die Kunden am häufigsten zusammenarbeiten, werden die Daten nach den Bereichen des METAS aufgeteilt.

3.1 Differenzierung nach Sprachregion (1)



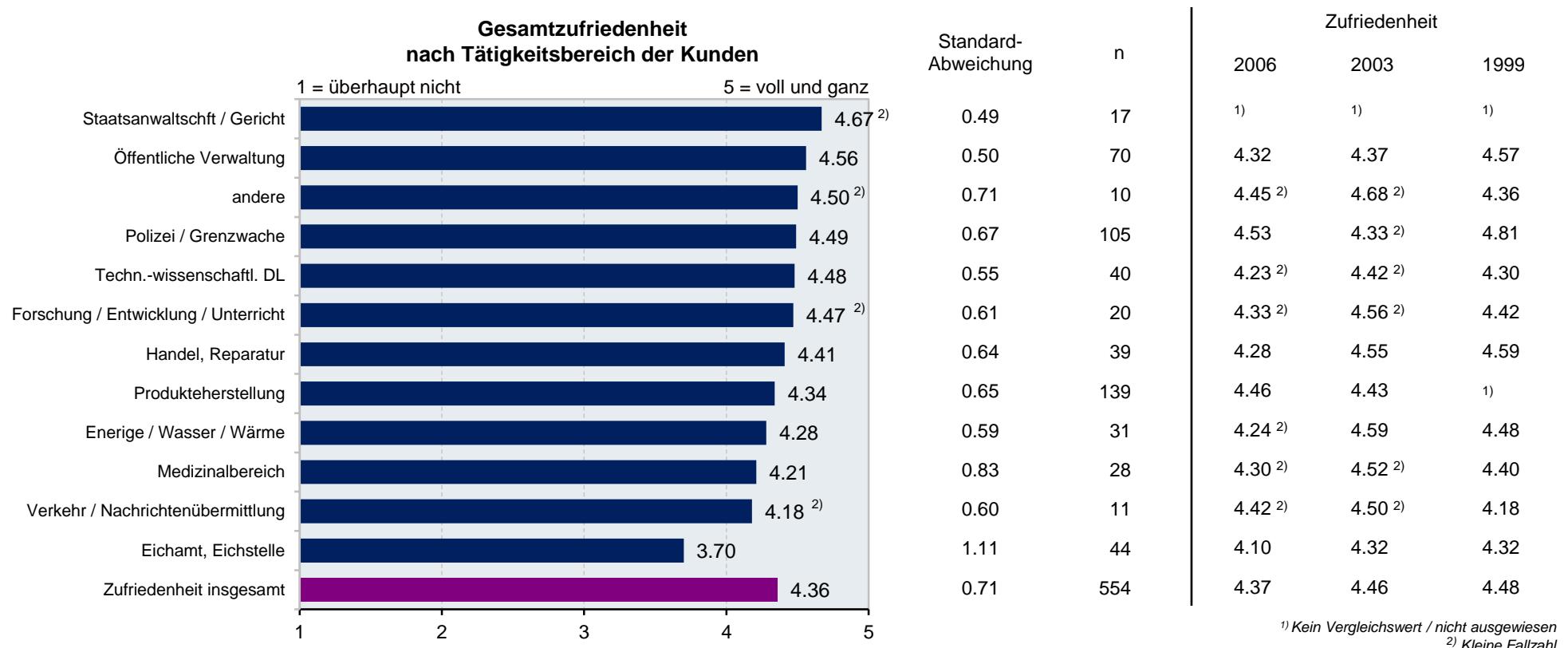
- Hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit mit dem METAS zeigt sich analog den Vorjahren, dass unabhängig von der Sprachregion hohe Beurteilungen abgegeben werden.
- Die augenscheinlich höhere Bewertung durch die italienischsprachenden Kunden ist aufgrund der kleinen Gruppengröße stark zu relativieren. Der Unterschied zu den deutsch- bzw. französischsprachigen Kunden ist statistisch nicht signifikant.

3.1 Differenzierung nach Sprachregion (2)



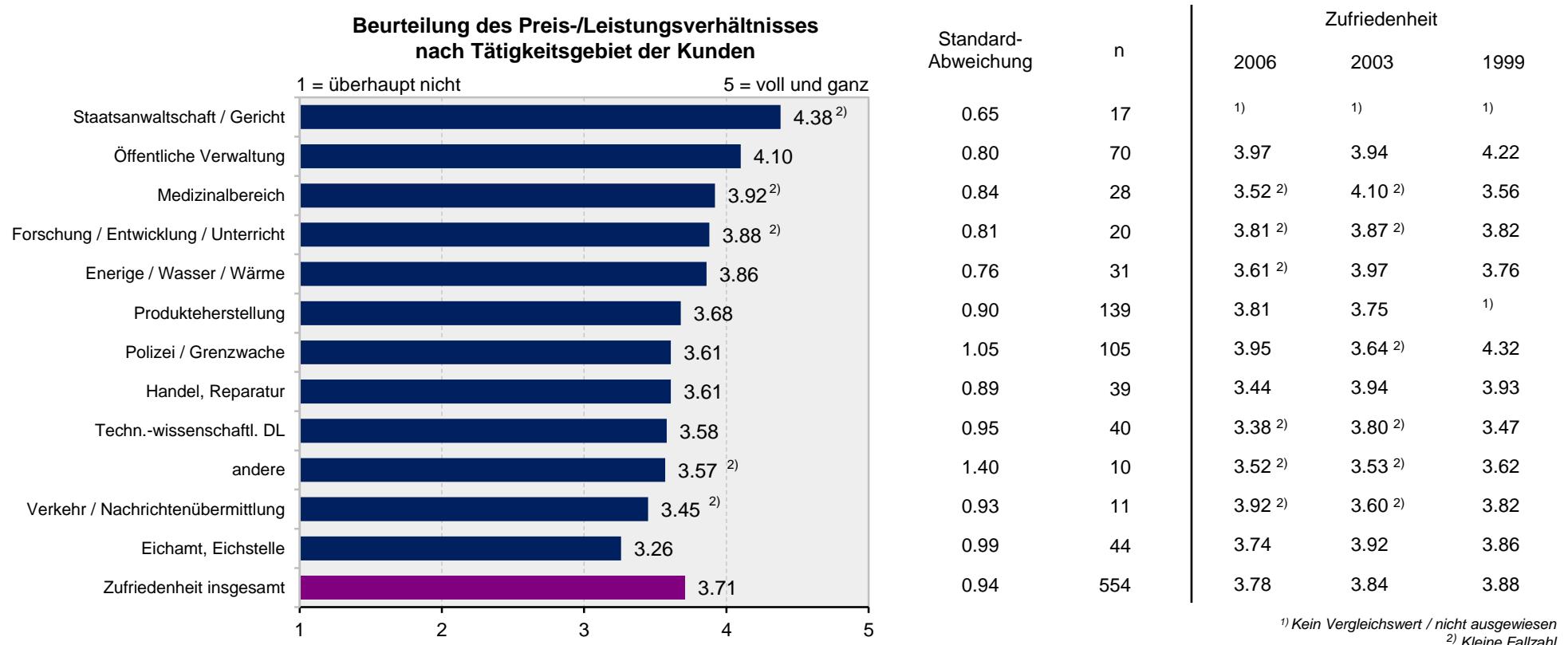
- Auch bei der Beurteilung des Preis-/Leistungsverhältnis zeigt sich, dass die deutsch- und die französischsprachigen Kunden ähnlich hohe Bewertung abgeben.
- Die höhere Bewertung durch die italienischsprachenden Kunden ist im Vergleich zu den deutschsprachigen Kunden statistisch signifikant. Dass der Vergleich zu den Französischsprechenden nicht signifikant ausfällt, hat damit zu tun, dass diese Gruppe kleiner als die deutschsprachige ist und es damit eines grösseren Bewertungsunterschieds bedarf, damit dieser statistische Signifikanz erreicht.

3.2 Differenzierung nach Tätigkeitsbereich der Kunden (1)



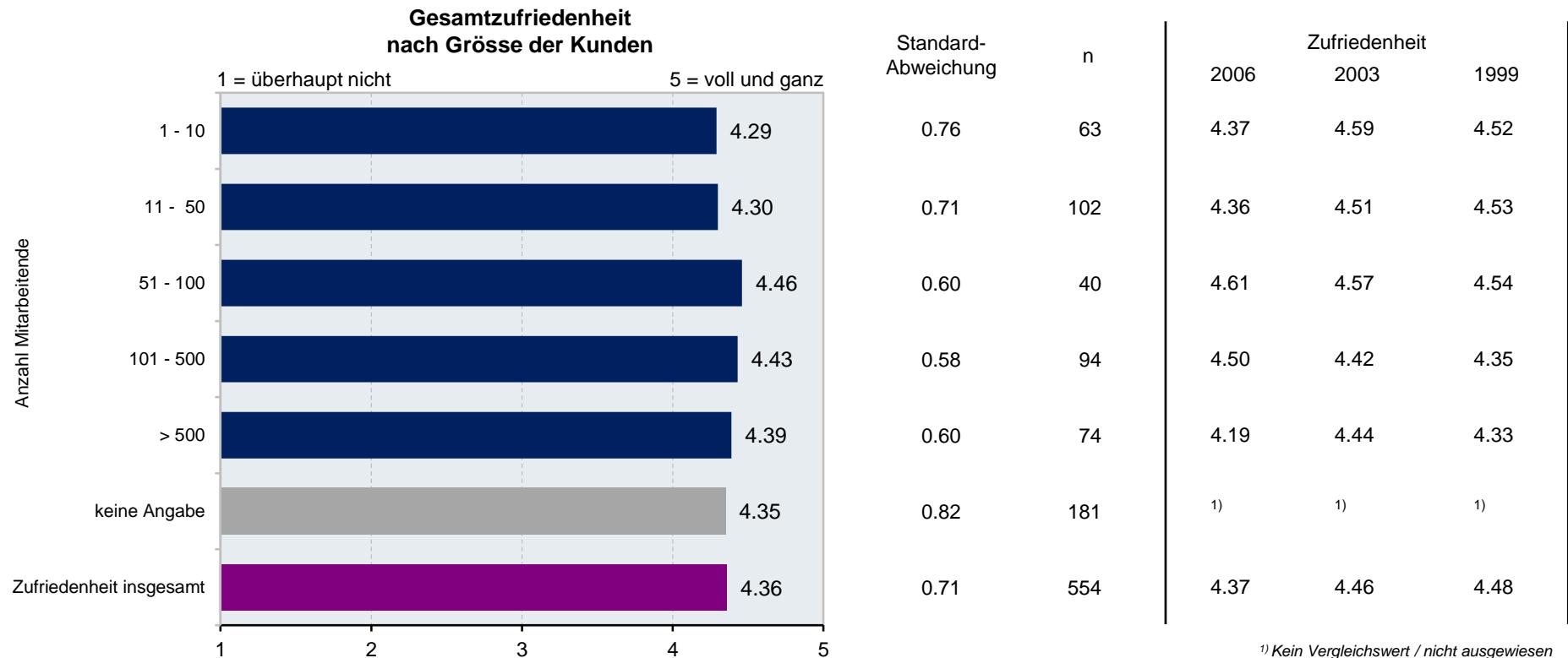
- Die Differenzierung nach dem Tätigkeitsbereich des Unternehmens zeigt weitgehend hohe Bewertungen für fast alle Kundengruppen. Unter dem Durchschnitt liegen die Bewertungen der Unternehmen aus den Bereichen Produktherstellung, Energie/Wasser/Wärme, Medizin, Verkehr/Nachrichtenübermittlung sowie bei den Eichämtern/Eichstellen. Letztere weisen gegenüber den Unternehmen aller anderen Bereiche einen statistisch signifikant niedrigeren Wert auf.
- Bei den Unternehmen des Medizinalbereich setzt sich der negative Trend aus den Vorjahren fort. Allerdings gilt es zu beachten, dass diese Kundengruppe (sowie einige weitere) verhältnismässig klein ist und Vergleiche dadurch erschwert werden.

3.2 Differenzierung nach Tätigkeitsbereich der Kunden (2)



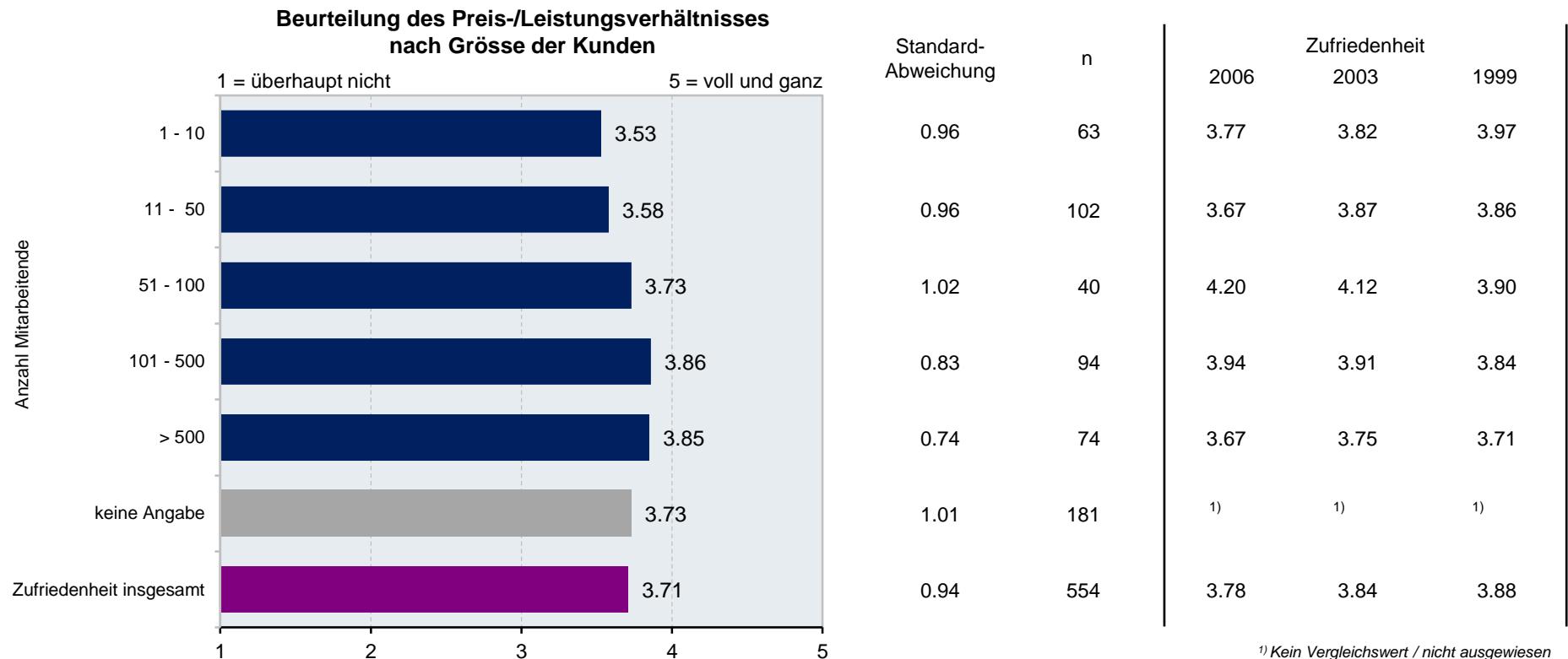
- Die höchste Beurteilung des Preis-/Leistungsverhältnis stammt von den Staatsanwaltschaften/Gerichten und wie bereits in den Vorjahren von der öffentlichen Verwaltung. Auch hinsichtlich dieser Dimension vergeben Eichämter und Eichstellen die niedrigste Bewertung. Die Bewertung dieser Kundengruppe ist signifikant niedriger als die der sechs Kundengruppen mit der höchsten Bewertung.
- Bei den Eichämtern und Eichstellen setzt sich zudem der negative Trend aus den Vorjahren fort.

3.3 Differenzierung nach Grösse der Kunden (1)



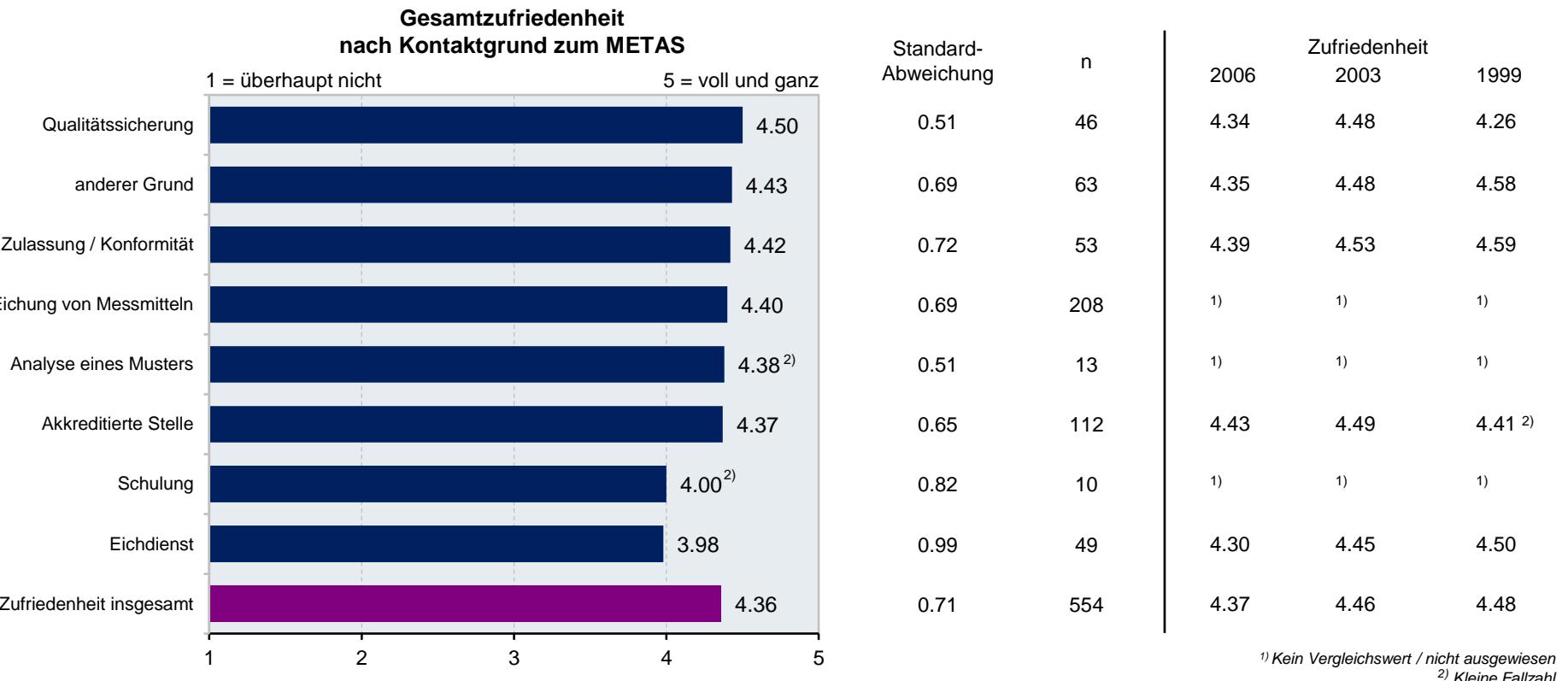
- Kleinere Unternehmen bewerten das METAS tendenziell kritischer als die grösseren Unternehmen. Die Unterschiede sind allerdings nicht statistisch signifikant.
- Während die Bewertung bei kleineren Unternehmen im Zeitvergleich tendenziell abgenommen hat, ist sie bei den grössten Unternehmen eher gestiegen.

3.3 Differenzierung nach Grösse der Kunden (2)



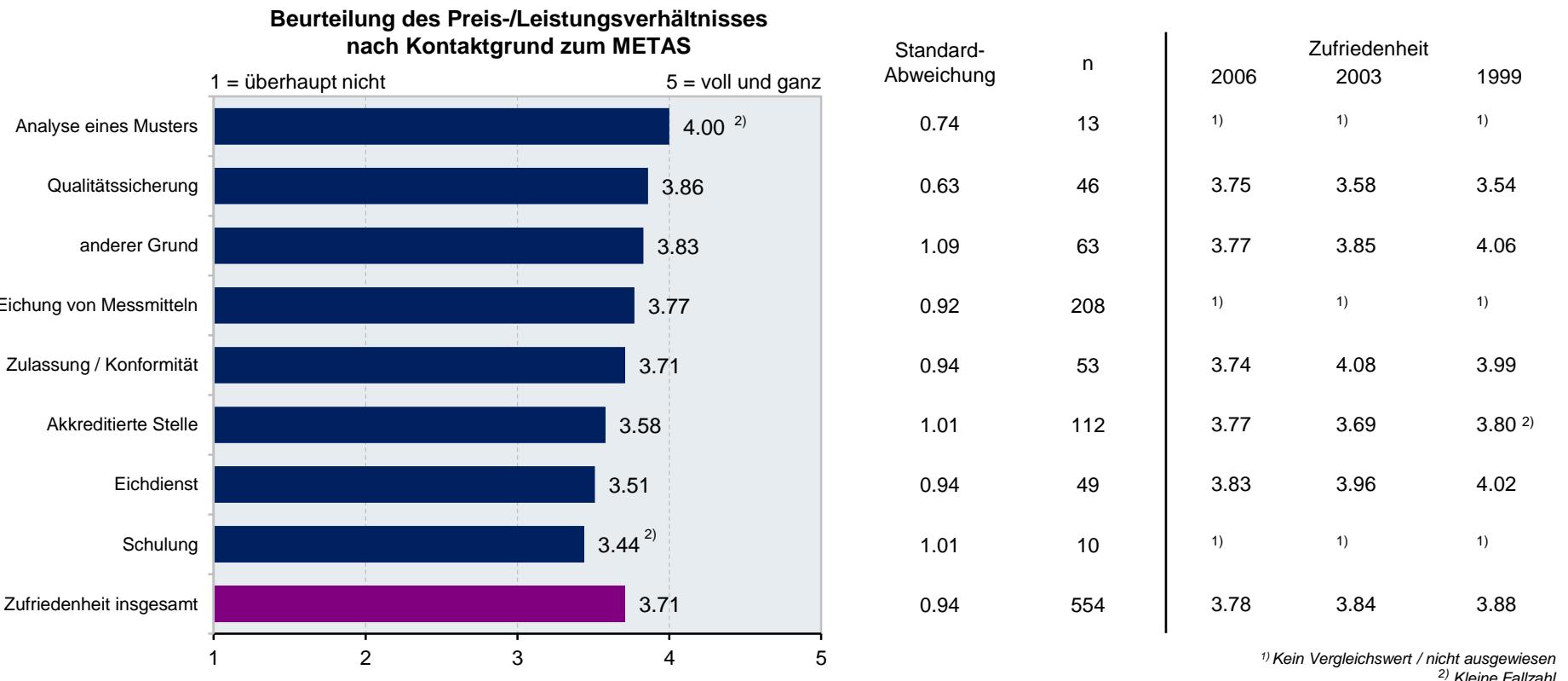
- Auch beim Preis-/Leistungsverhältnis bewerten kleine Unternehmen tendenziell kritischer als die grösseren Unternehmen.
- Während die Bewertung bei kleineren Unternehmen im Zeitvergleich tendenziell abgenommen hat, ist sie bei den grösssten Unternehmen eher gestiegen.

3.4 Differenzierung nach dem Grund des Kontaktes zum METAS (1)



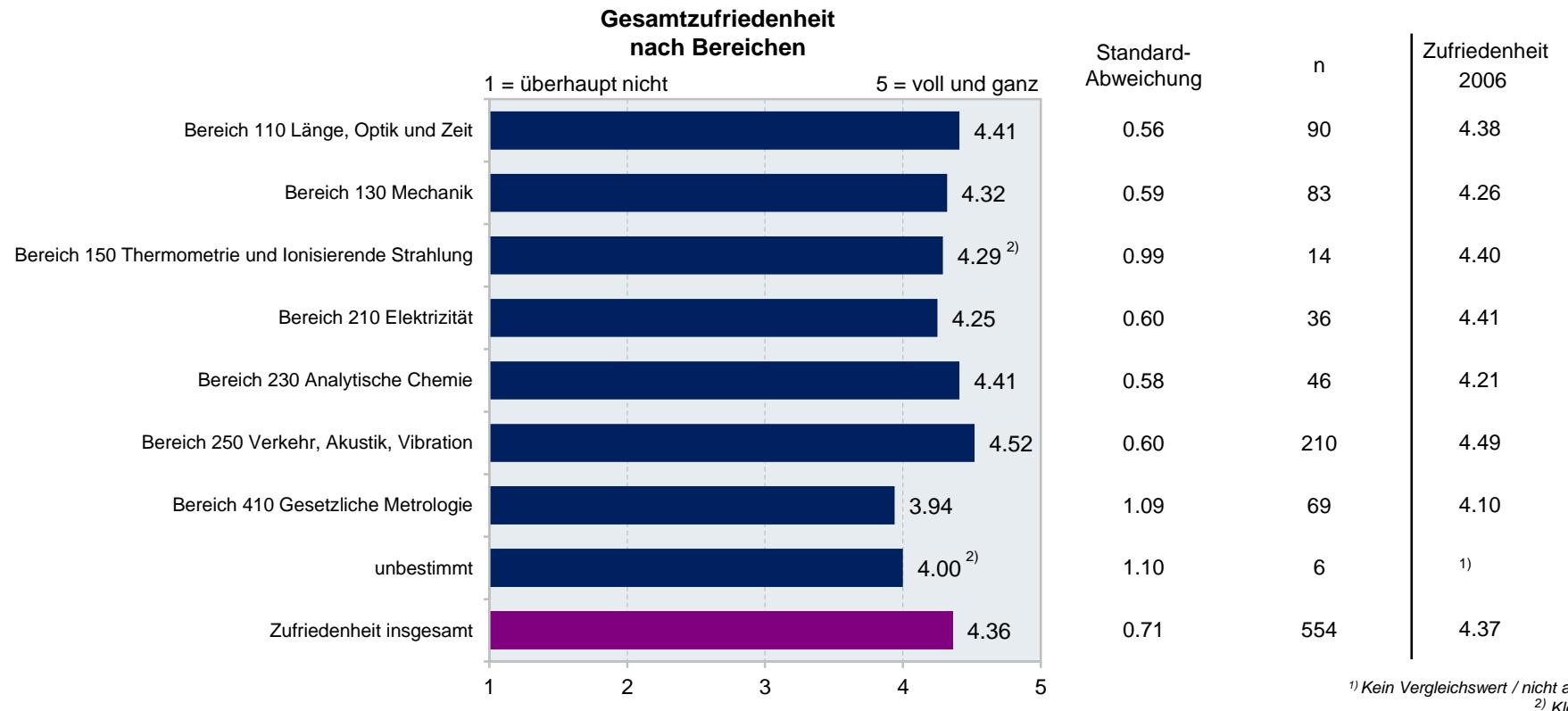
- Aufgeteilt nach dem Kontaktgrund zum METAS zeigen sich weitgehend ähnliche Bewertungen zwischen den einzelnen Kundengruppen. Während die Bewertung der Kundengruppe mit dem Kontaktgrund "Schulung" aufgrund der geringen Gruppengröße nicht signifikant tiefer ausfällt, ist der Bewertungsunterschied zwischen der Gruppe mit dem Kontaktgrund "Eichdienst" und den sechs bestbewertenden Gruppen signifikant.
- Bei den bestbewertenden Gruppen sind die Werte im Vergleich zu 2006 eher angestiegen, wohingegen beim Kontaktgrund "Eichdienst" die Bewertung seit 1999 stetig sinkt.

3.4 Differenzierung nach dem Grund des Kontaktes zum METAS (2)



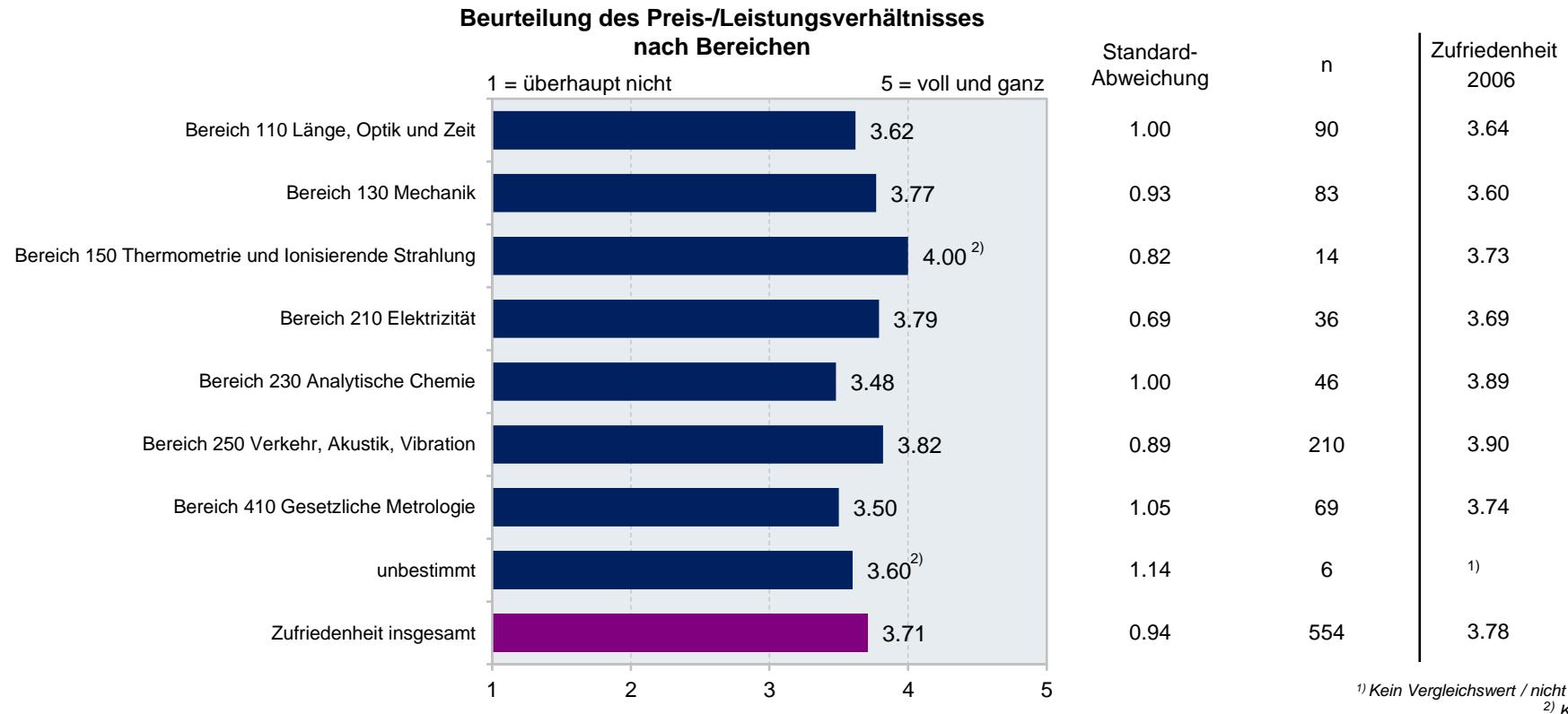
- Im Gruppenvergleich streuen die Preis-/Leistungsbeurteilungen stärker, ohne dass die Unterschiede zwischen den Gruppen signifikant ausfallen würden. Die Gruppen mit dem Kontaktgrund "Eichdienst" und "Schulung" vergeben, wie schon bei der Gesamtzufriedenheit, die niedrigsten Werte.
- Im Zeitvergleich sind die Werte bei den besser bewertenden Gruppen tendenziell angestiegen, während sie bei den schlechter bewertenden Gruppen tendenziell gesunken sind.

3.5 Differenzierung nach Bereichen (1)



- Aufgeteilt nach den Bereichen des METAS zeigt sich, dass einzig die Kunden des Bereichs 410 deutlich tiefere Bewertungen abgeben. Die Unterschiede zwischen den Kunden des Bereichs 410 und den Kunden der übrigen Bereiche (Ausnahme "unbestimmt") sind statistisch signifikant.
- Die höchsten Bewertungen stammen von den Bereichen, die am häufigsten kontaktiert werden (250 und 110). Diese sind massgebend für die insgesamt hohe Bewertung des METAS (4.36) verantwortlich.

3.5 Differenzierung nach Bereichen (2)



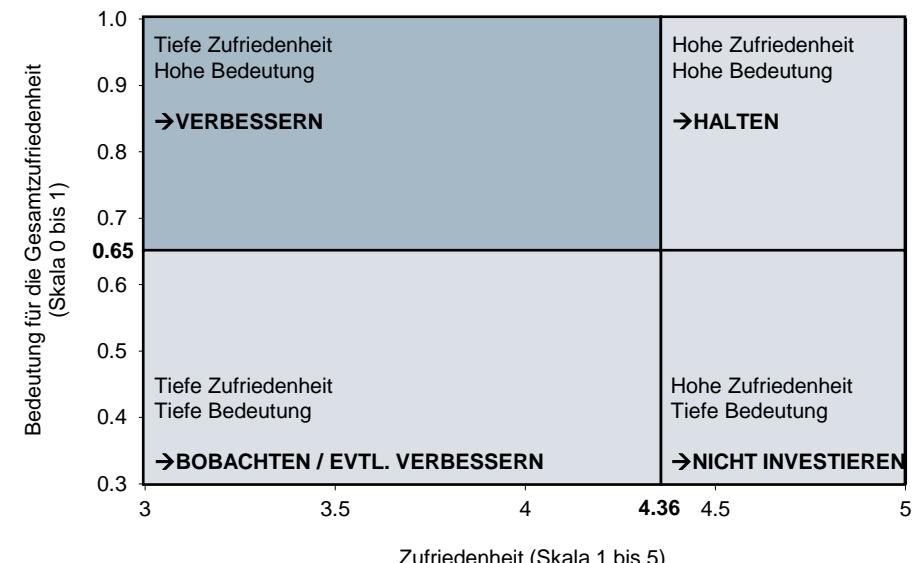
- Hinsichtlich der Preis-/Leistungsbeurteilung kann kein einzelner herausstechender Bereich identifiziert werden. Mit Ausnahme des Unterschieds zwischen dem Bereich 250 und dem Bereich 410, sind alle Bewertungsunterschiede nicht signifikant.
- Wie bereits bei der Gesamtzufriedenheit gehört die Bewertung der Kunden des Bereichs 410 zu den niedrigsten.

4. Bedeutung der Qualitätsdimensionen für die Gesamtzufriedenheit

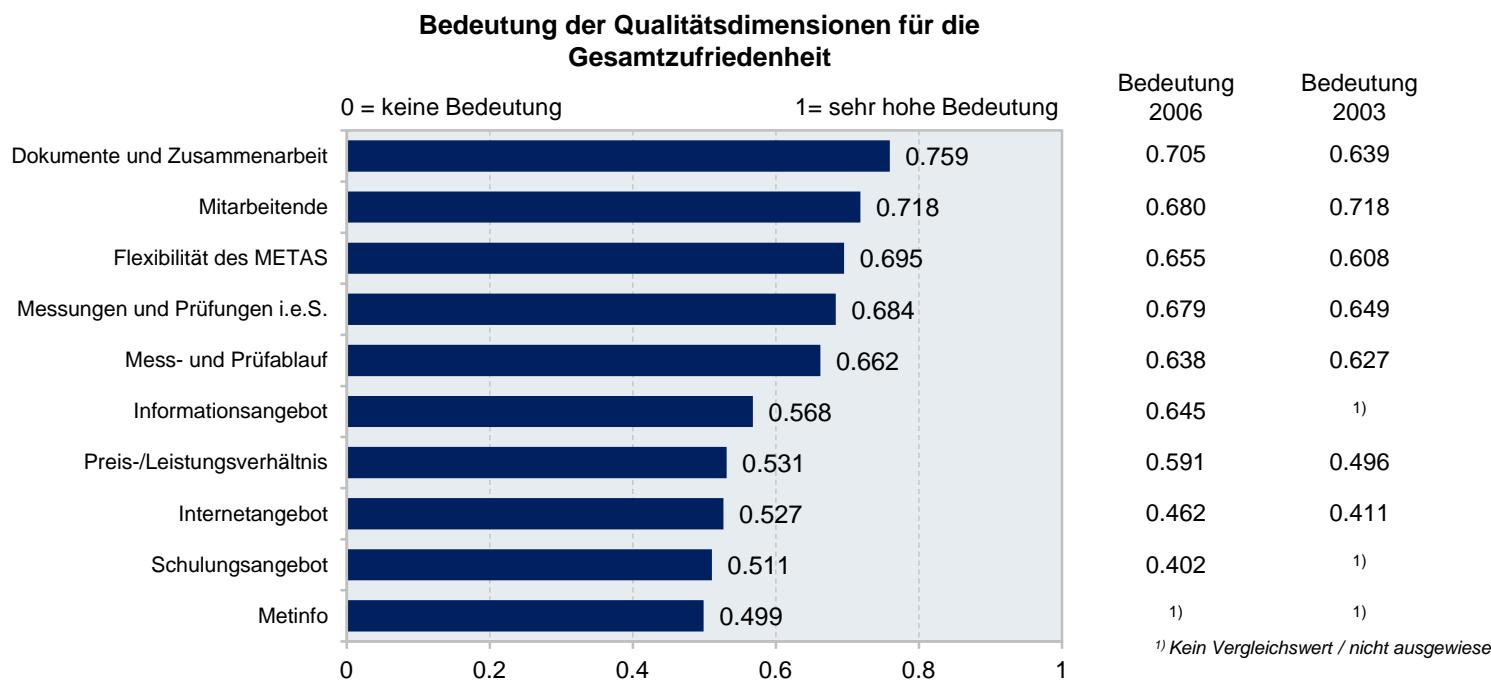
Methodik

Die Analysen im Rahmen der Kundenbefragung der Vorjahre beruhen auf der anerkannten Annahme, dass sich die Gesamtzufriedenheit der Kunden aufgrund ihrer einzelnen Teilzufriedenheiten bildet und nicht umgekehrt. Folgt man diesem Ansatz, stellt sich die Frage, welche Teilzufriedenheit wie viel zur Gesamtzufriedenheit beiträgt. Welche Teilzufriedenheiten sollen also positiv beeinflusst werden, damit die Gesamtzufriedenheit der Kunden steigt?

Wie bis anhin, werden auch in diesem Jahr die Bedeutungen der einzelnen Teilzufriedenheiten für die Gesamtzufriedenheit mittels Korrelationsanalyse ermittelt. Je höher eine Teilzufriedenheit mit der Gesamtzufriedenheit korreliert ist, desto grösser ist ihre Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit. Somit erhält man für jeden Teilaспект zwei Werte: die Zufriedenheit mit dem Teilaспект und die Bedeutung des Teilaспектs für die Gesamtzufriedenheit. Die grafische Darstellung dieser Werte in einer Vierfelder-Matrix vereinfacht die Priorisierung der Verbesserungsmassnahmen. So sollten Massnahmen vorzugsweise dort umgesetzt werden, wo die Zufriedenheit mit dem Teilaспект tief und gleichzeitig die Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit hoch ist. Für die nummerische Klassifikation der Zufriedenheit und der Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit werden zwecks Vergleichbarkeit die gleichen Achsen-Definitionen verwendet wie in den Vorjahren: Der Schnittpunkt der Zufriedenheitsachse liegt beim Gesamtzufriedenheitswert von 4.36, da dadurch die Matrix in zwei Teile geteilt wird: ein linker Teil, wo Aspekte liegen, die unterdurchschnittlich bewertet wurden und ein rechter Teil, wo die überdurchschnittlich bewerteten Aspekte zu finden sind. Die Bedeutungsachse liegt bei einem Korrelationswert von 0.65 und unterteilt die Matrix in einen oberen Teil mit Aspekten mit hoher Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit und einem unteren Teil mit Aspekten mit tiefer Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit.



4.1 Bedeutung der Qualitätsdimensionen für die Gesamtzufriedenheit



- Die Ergebnisse der Korrelationsanalyse zeigen, dass die abgefragten Themenbereiche nach wie vor bedeutsam für die Bildung der Gesamtzufriedenheit sind.
- Insgesamt liegen die Bedeutungswerte zwar höher als 2006, doch es ist zu keinen bedeutsamen Verschiebungen zwischen den einzelnen Themenbereichen gekommen. Die Reihenfolge entspricht im Wesentlichen jener von 2006.
- Die Dokumente und Zusammenarbeit, die Mitarbeitenden sowie die Flexibilität des METAS nehmen den höchsten Stellenwert ein. Es wiederholt sich der Befund von 2006, wonach Aspekte im Rahmen des Kundenkontakts von besonderer Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit sind.
- Das Schulungsangebot, das Internetangebot sowie das Preis-/Leistungsverhältnis spielen auch 2012 eine eher untergeordnete Rolle



4.2 Bedeutung der Einzelaspekte für die Gesamtzufriedenheit

Messungen und Prüfungen i.e.S.	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ Messungen und Prüfungen i.e.S.	0.684		4.53
Breites Dienstleistungsangebot	0.508	21	4.41
Messunsicherheit erfüllt Anforderung	0.411	40	4.71
Geeignete Mess-/ Prüfapparaturen	0.415	38	4.53
Technologisch innovativ	0.547	17	4.33
Nachvollziehbar Mess-/ Prüfverfahren	0.488	26	4.44
Verständliche Zertifikate / Berichte	0.488	25	4.56
Vollständige Zertifikate / Berichte	0.468	28	4.63
Verständliche Echanleitungen / Weisungen	0.622	9	4.25
Vollständige Echanleitungen / Weisungen	0.669	2	4.34

Mess- und Prüfablauf	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ Mess- und Prüfablauf	0.662		4.56
Reibungsloser Ablauf	0.580	14	4.59
Verhältnismässige Dauer/Fristen	0.453	30	4.37
Einhaltung Termine	0.482	27	4.62
Genügend Angebote zur richtigen Zeit	0.517	20	4.42

Flexibilität des METAS	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ Flexibilität	0.695		4.38
Eingehen auf techn. Spezialwünsche	0.581	13	4.34
Flexibilität bei Terminwünschen	0.490	24	4.22
Problem-Management	0.632	8	4.28

Mitarbeiter des METAS	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ Mitarbeitende	0.718		4.63
Beantwortung der Fragen	0.653	5	4.48
Ernst nehmen von Anliegen	0.643	7	4.60
Mitarbeitende nehmen sich Zeit	0.655	4	4.56
Verständnis für Bedürfnisse/ Anforderungen	0.649	6	4.48
Freundlichkeit	0.594	12	4.75
Zuverlässigkeit	0.659	3	4.67
Vertrauen zu Mitarbeitenden	0.671	1	4.65

Dokumente und Zusammenarbeit	Korrelation	Rang	Mittelwert
Frühzeitige Information über Neuerungen	0.561	16	4.17
Spezifische Ansprechpartner	0.519	19	4.35
Unkomplizierte admin. Zusammenarbeit	0.613	10	4.40
TZ Dokumente und Zusammenarbeit	0.759		4.45
Verständlichkeit Offertstellung	0.530	18	4.45
Gestaltung Zertifikate	0.500	23	4.47
Transparenz Rechnungsstellung	0.451	31	4.47
Ansprachender Auftritt der Mitarbeitenden	0.606	11	4.50

Internetangebot	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ Internetangebot	0.527		3.98
Regelmässige Nutzung	0.081	46	3.17
Homepage enthält wichtigste Infos	0.416	37	4.08
Infos einfach zu finden	0.436	33	3.68
Vereinfachung Info-Beschaffungsprozess	0.399	41	4.03

METInfo	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ METInfo	0.499		4.14
Artikel sind verständlich	0.434	34	4.09
Fachlicher Gehalt entspricht Erwartungen	0.442	32	4.00
Umfang ist angemessen	0.421	36	4.22
Erscheinungsrhythmus ist angemessen	0.413	39	4.30

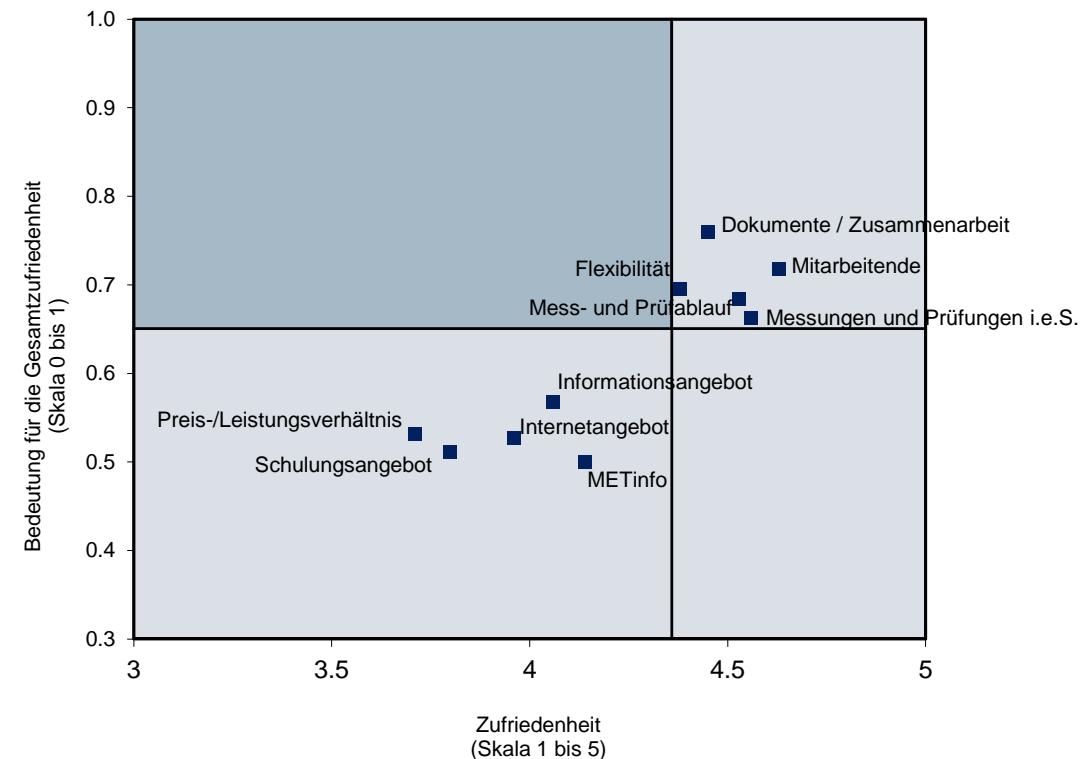
Informationsangebot	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ Informationsangebot	0.568		4.06
Bekanntheit METAS Dienstleistungen	0.253	43	3.77
Zustellung genügend Information	0.502	22	3.95
Zustellung passende Information	0.565	15	3.99

Schulungsangebot	Korrelation	Rang	Mittelwert
TZ Schulungsangebot	0.511		3.80
Schulungsangebot bekannt	0.129	45	3.03
Ausreichende Information	0.189	44	3.06
Attraktive Schulungsmöglichkeiten	0.434	35	3.59
Genügend häufig angeboten	0.336	42	3.63

- Eine zweite Korrelationsanalyse untersucht die Einzelaspekte pro Qualitätsdimension und weist für jeden Einzelaspekt die Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit aus. Die Rangangabe bringt alle Einzelaspekte in eine Reihenfolge hinsichtlich der Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit. Die grün hinterlegten Einzelaspekte bilden die Top-Ten der bedeutsamsten Aspekte.
- Diese Daten werden für die spätere Bestimmung der Handlungsprioritäten herangezogen.

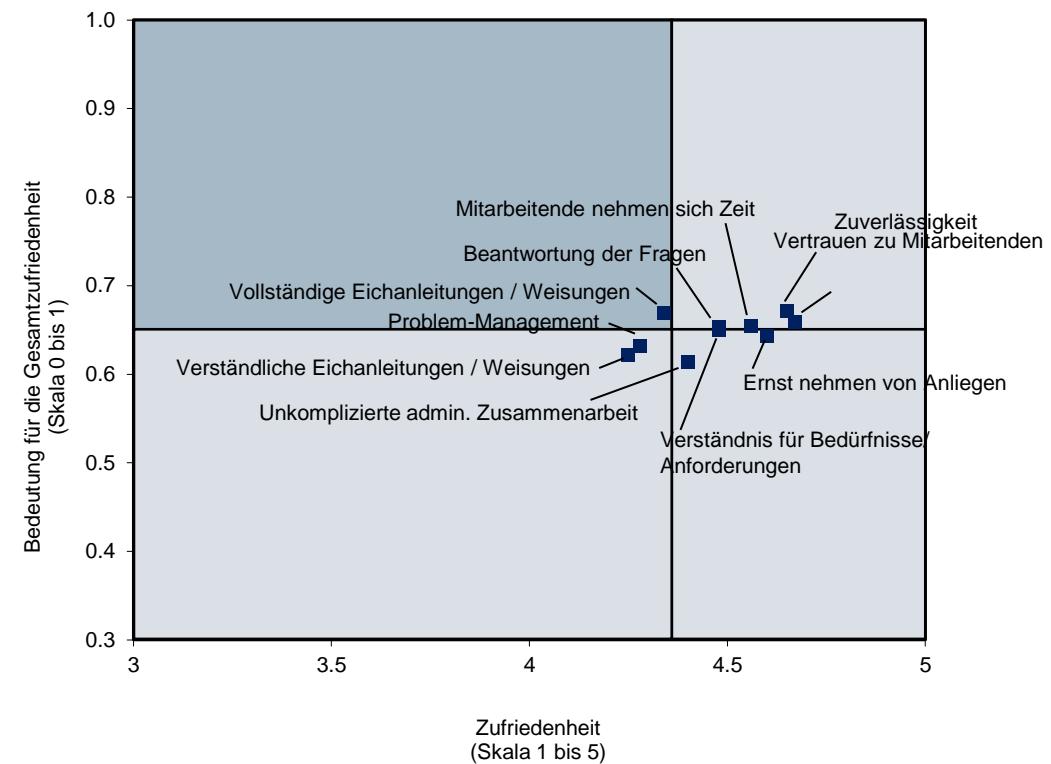
5.1 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension/Leistungsbereiche

- Eine erste Gegenüberstellung der Zufriedenheits- und Bedeutungswerte erfolgt auf dem Niveau der Qualitätsdimensionen. Die Position der Qualitätsdimensionen in der Matrix gibt Hinweise auf möglichen Handlungsbedarf.
- Keine der Qualitätsdimensionen befindet sich im oberen linken Quadranten, wo die Zufriedenheit tief und die Bedeutung hoch ist. Auf der Ebene der Qualitätsdimensionen besteht daher kein dringender Handlungsbedarf.
- Die Hälfte der Qualitätsdimensionen befindet sich im unteren linken Quadranten. Diese Dimensionen gilt es in Zukunft weiter zu beachten. Gewinnen sie an Bedeutung, ohne dass sie aus Kundensicht in der Qualität steigen, können sie sich zu negativen Determinanten der Gesamtzufriedenheit entwickeln.
- Bei den übrigen Qualitätsdimensionen, bei denen die Kundenzufriedenheit hoch ist und die eine hohe Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit haben, gilt es, die Qualität zu halten. Die Dimension "Flexibilität" befindet sich aufgrund der Zufriedenheitswerte nur knapp in diesem Quadranten. Es erscheint daher sinnvoll bei dieser Dimension bereits jetzt Verbesserungsmassnahmen einzuleiten.
- Um möglichen Handlungsbedarf zu ermitteln, der auf der Ebene der Qualitätsdimensionen nicht sichtbar ist, wird im Folgenden jede Qualitätsdimension einzeln auf ihre enthaltenen Einzelaspekte hin überprüft.



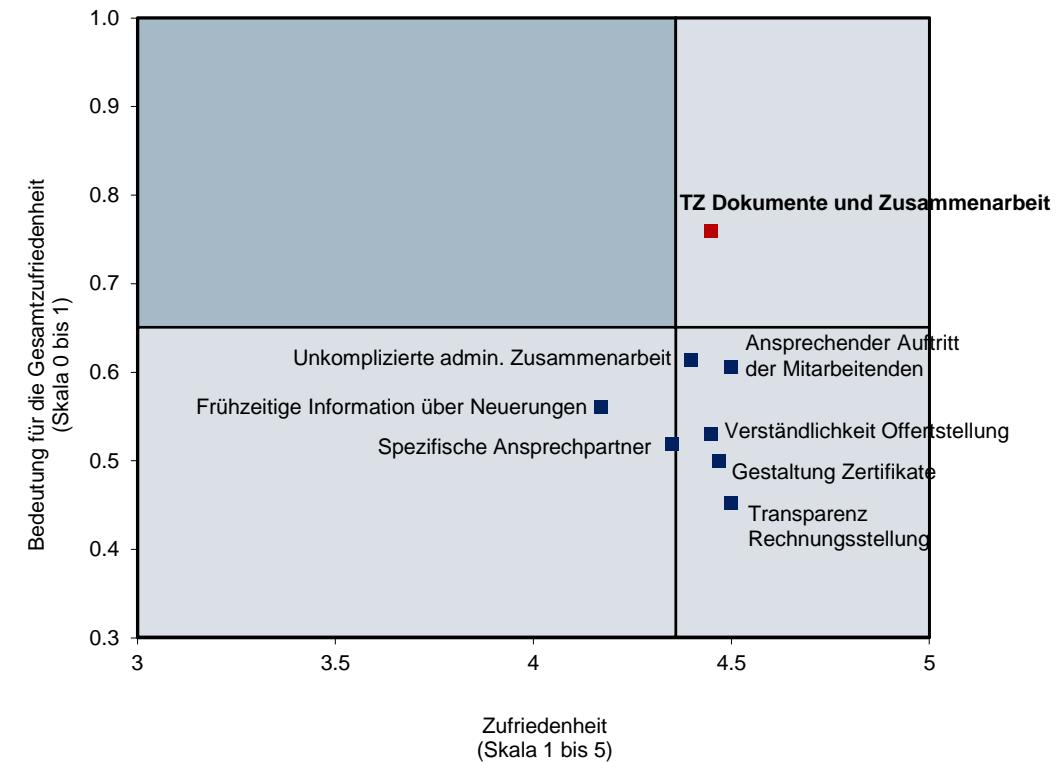
5.2 Handlungsprioritäten: Top Ten der wichtigsten Einzelaspekte

- Die erste Analyse der Einzelaspekte umfasst die Top-Ten der Aspekte mit der grössten Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit. Diese Aspekte stammen aus den unterschiedlichen Qualitätsdimensionen.
- Handlungsbedarf zeigt sich beim Aspekt "Vollständige Echanleitungen / Weisungen". Der Umstand, dass die Verständlichkeit ebenfalls unterdurchschnittlich bewertet wird und bezüglich Bedeutung ebenfalls in den Top-Ten figuriert, weist auf ein mögliches Problemfeld im Bereich der Echanleitungen und Weisungen hin.
- Das Problem-Management befindet sich nur knapp nicht im Quadranten mit der höchsten Handlungspriorität. Daher wäre es angezeigt, diesem Aspekt vermehrt Aufmerksamkeit zu schenken.
- Bei den übrigen Einzelaspekten, bei denen die Kundenzufriedenheit hoch ist und die eine hohe Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit haben, gilt es, die Qualität zu halten.



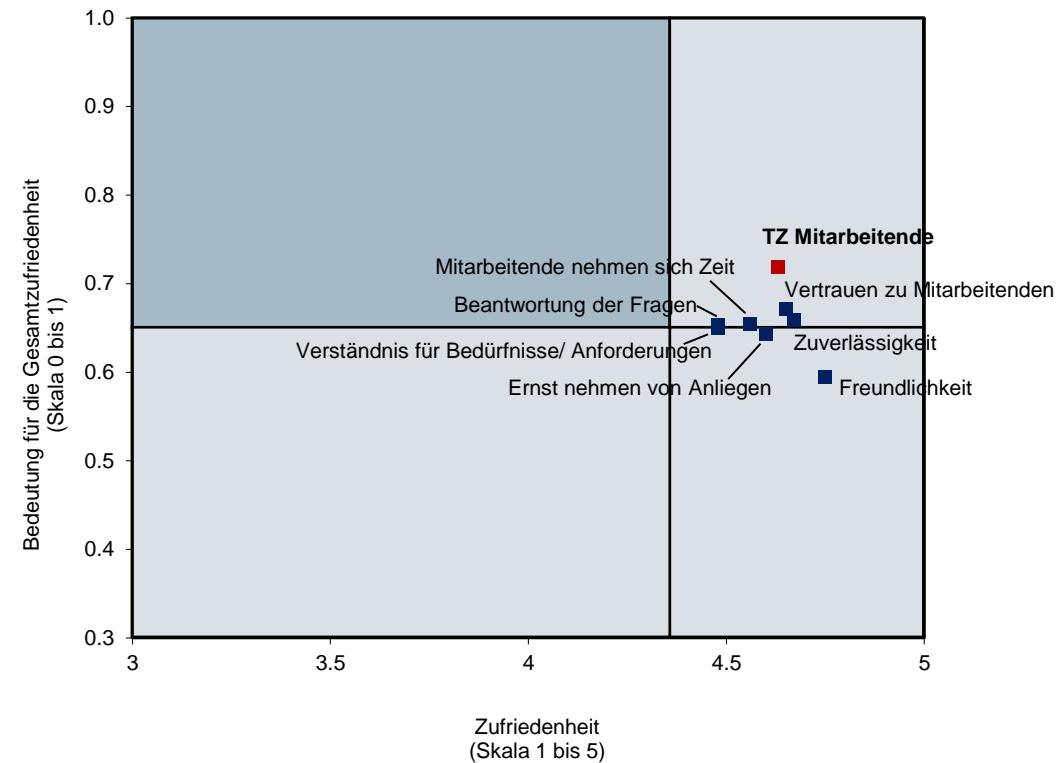
6.1 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Dokumente und Zusammenarbeit

- Die Qualitätsdimension "Dokumente und Zusammenarbeit" hat von allen Dimensionen die höchste Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit der Kunden. Entsprechend positiv ist der Befund zu werten, dass die Einzelaspekte dieser Dimension durchwegs hoch, zum grössten Teil sogar höher als die Gesamtzufriedenheit bewertet werden.
- Ein unmittelbares Handlungsbedürfnis besteht bei den Einzelaspekten nicht.
- Verbesserungen könnten jedoch beim Aspekt "Frühzeitige Information über Neuerungen" vorgenommen werden, da dieser verhältnismässig niedrig beurteilt wird und eine mittelhohe Bedeutung besitzt.
- Alle übrigen Aspekte werden sehr hoch bewertet, besitzen aber als Einzelne keine herausragende Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit.



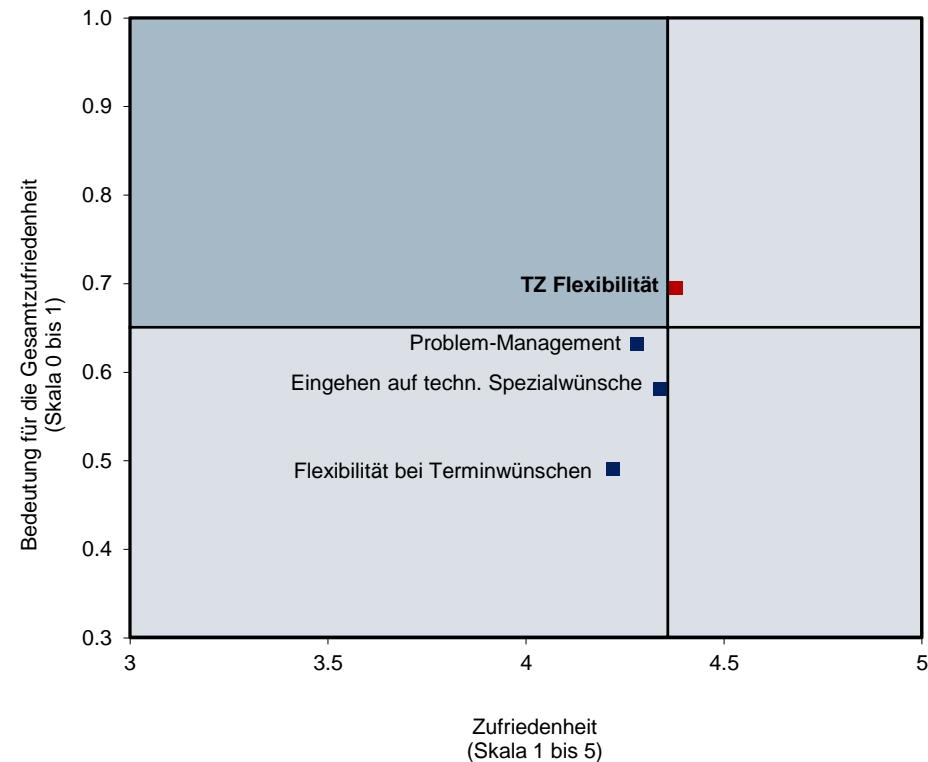
6.2 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Mitarbeitende

- Von grosser Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit ist auch die Qualitätsdimension "Mitarbeitende". Auch hier ist der Befund positiv zu werten, dass die Einzelaspekte dieser Dimension durchwegs sehr hoch bewertet werden.
- Ein unmittelbares Handlungsbedürfnis besteht bei den Einzelaspekten im Bereich der Mitarbeitenden nicht.
- Aufgrund der hohen Bedeutung der Einzelaspekte gilt es, in dieser Dimension die Qualität in Zukunft hoch zu halten.



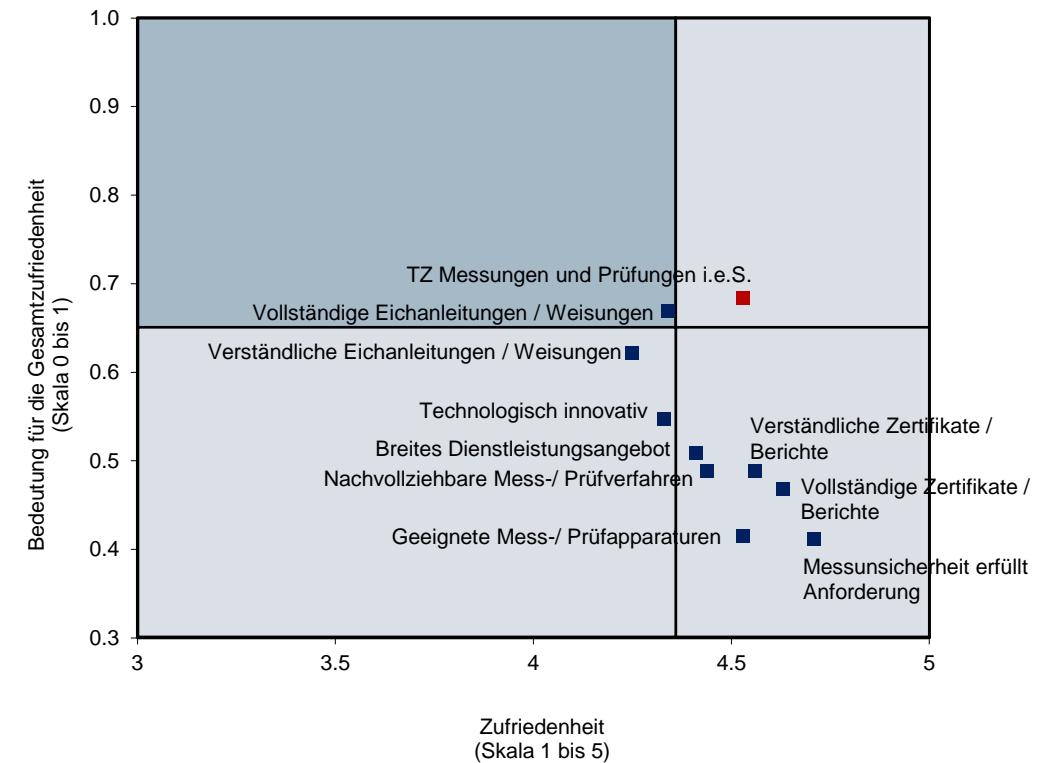
6.3 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Flexibilität des METAS

- Die Bedeutung der Flexibilität als Ganzes und der Einzelaspekte dieser Dimension hat seit 2006 etwas zugenommen. Gleichzeitig hat die Zufriedenheit leicht abgenommen.
- Es besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf.
- Wie bereits in der Darstellung der Top-Ten-Aspekte gesehen, zeigt sich auch hier, dass das Problem-Management eine vergleichsweise hohe Bedeutung besitzt, jedoch nur unterdurchschnittlich beurteilt wird. Hier besteht ein Verbesserungspotenzial, welches bei geeigneten Massnahmen ausgeschöpft werden könnte.



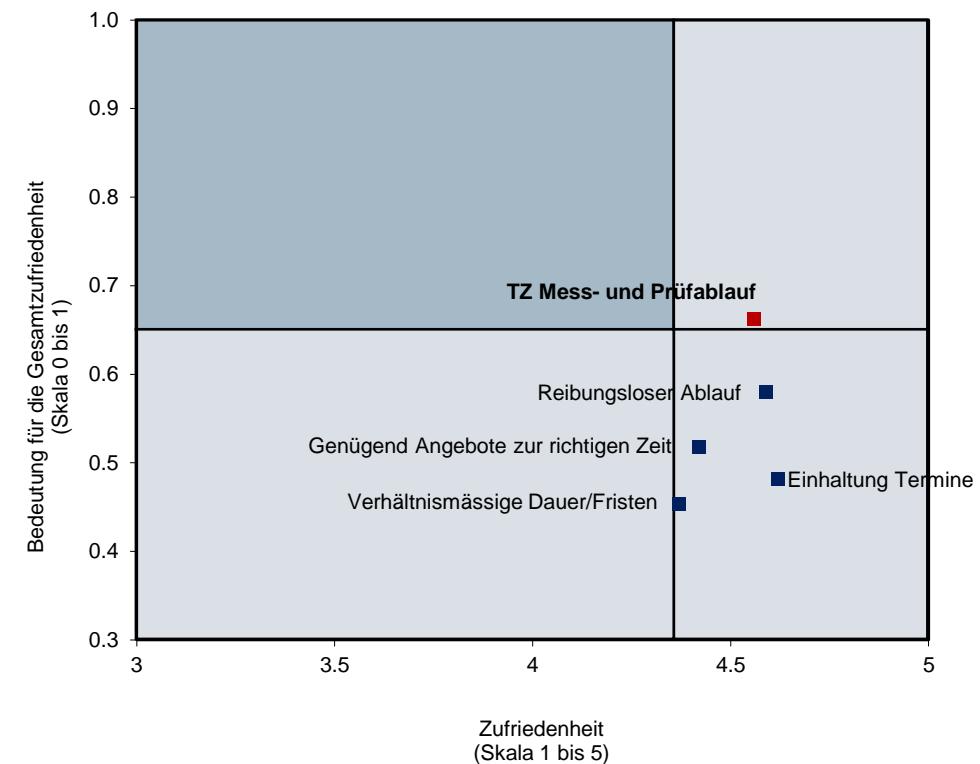
6.4 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Messungen und Prüfungen i.e.S.

- Die Bedeutung der Messungen und Prüfungen im engeren Sinn ist hoch. Die Bedeutung der Einzelaspekte variiert hingegen stark.
- Ein unmittelbarer Handlungsbedarf besteht bei der Vollständigkeit der Echanleitungen und Weisungen. Ihre Bedeutung ist sehr hoch, die Zufriedenheit jedoch unterdurchschnittlich.
- Ähnliches gilt für die Verständlichkeit der Echanleitungen und Weisungen. Die Bedeutung ist zwar nicht so hoch wie bei der Vollständigkeit, doch ist die Bewertung durch die Kunden niedriger.
- Gemeinsam betrachtet kommt man zum Schluss, dass die Echanleitungen und Weisungen hinsichtlich Vollständigkeit und Verständlichkeit überprüft werden müssen.



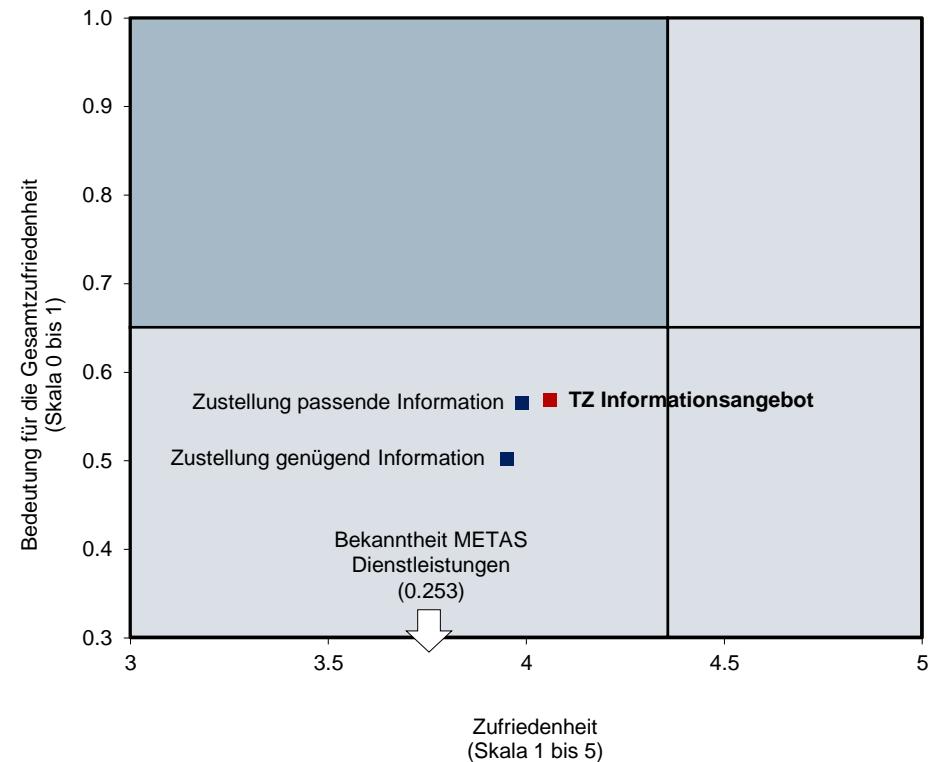
6.5 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Mess- und Prüfablauf

- Die Qualitätsdimension Mess- und Prüfablauf zeigt ein positives Bild. Die Zufriedenheit mit den Einzelaspekten ist mehrheitlich hoch bis sehr hoch.
- Es besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf.
- Einzig der Bereich "Verhältnismässige Dauer/Fristen" schneidet durchschnittlich ab. Gegenüber dem Vorjahr konnte jedoch eine Verbesserung erzielt werden.
- Angesichts der geringeren Bedeutung dieses Aspekts, scheint es nicht notwendig zu sein, diesbezüglich Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.



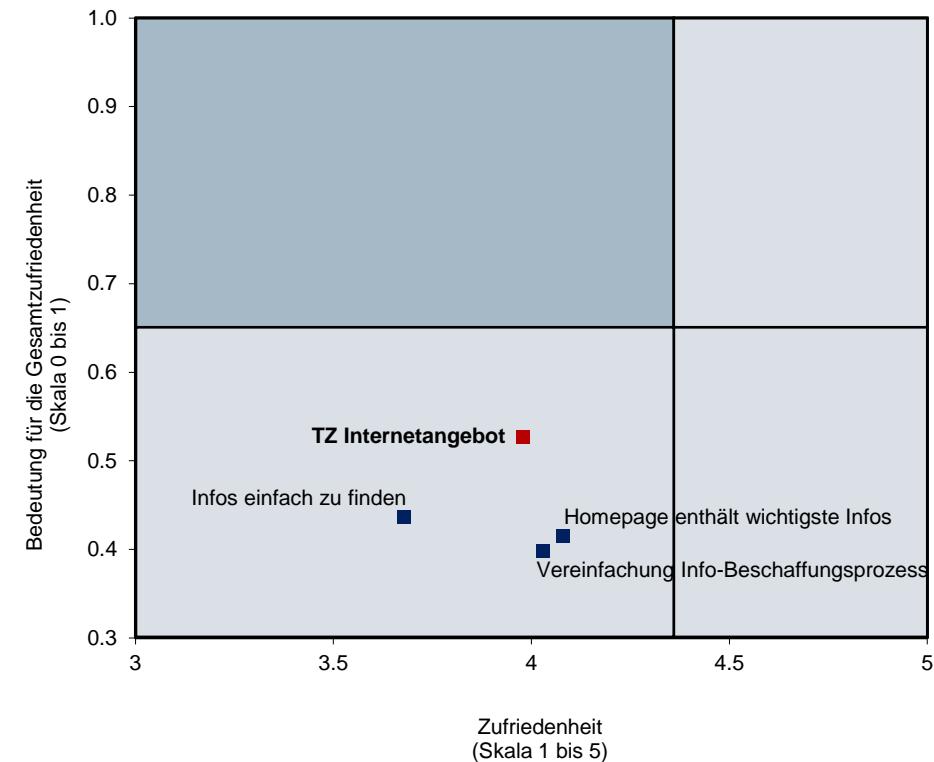
6.6 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Informationsangebot

- Im Bereich des Informationsangebots zeigt sich ein deutliches Bild: Die Zufriedenheit ist niedrig, doch die Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit ist verhältnismässig gering.
- Es besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf.
- Die Zustellung passender Informationen bietet am ehesten ein gewisses Verbesserungspotenzial.



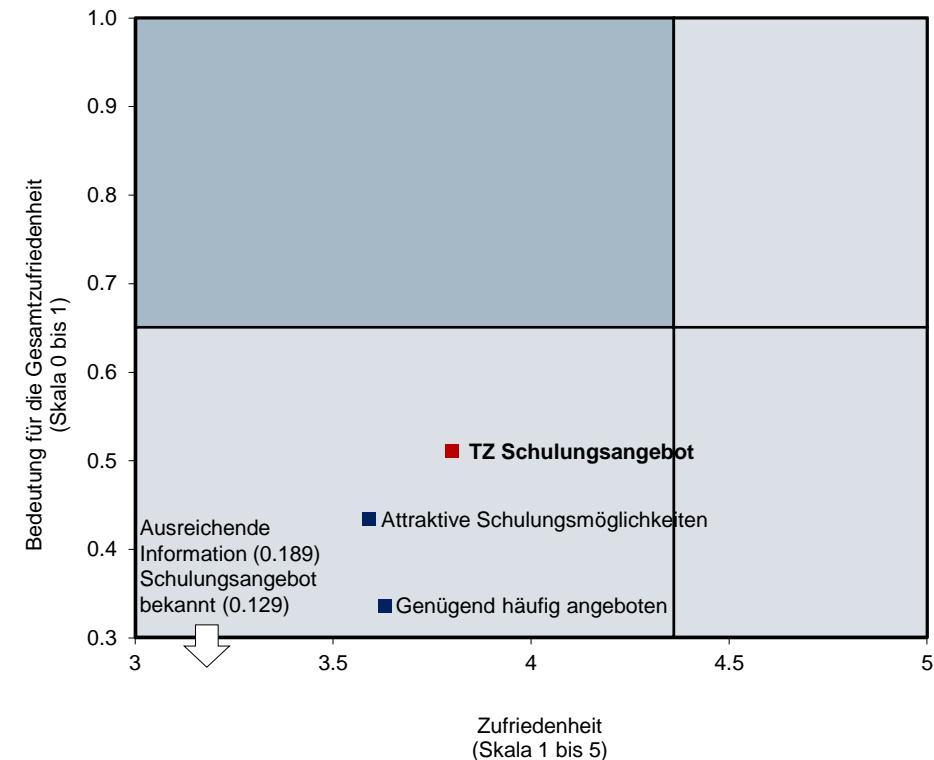
6.7 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Internetangebot

- Die Qualitätsdimension Internetangebot präsentiert sich gegenüber 2006 weitgehend unverändert: Eine tiefe Zufriedenheit, bei gleichzeitig tiefer Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit.
- Es besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf.
- Dass nur ein kleiner Teil der Kunden das Internetangebot nutzt, um Informationen zum METAS zu beschaffen, deutet darauf hin, dass dieser Kanal als Informationsmittel keine hohe Priorität geniesst.
- Eine Überarbeitung der Inhaltsorganisation der Webseite könnte zu vermehrter Nutzung dieses Informationskanals führen.



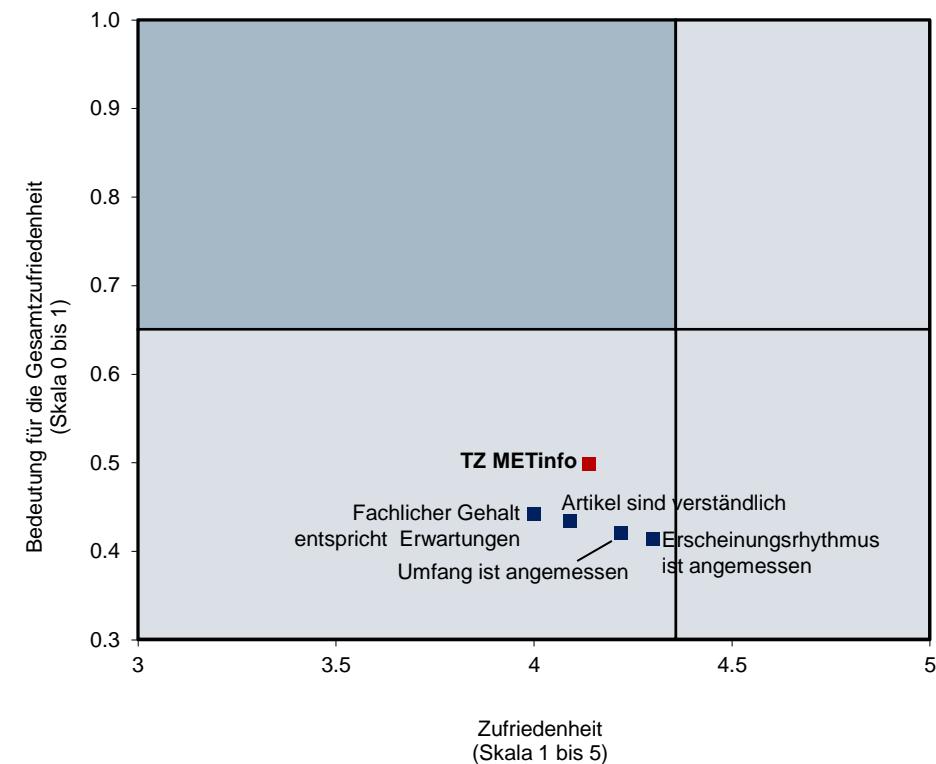
6.8 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension Schulungsangebot

- Das Schulungsangebot gehört zu den Qualitätsdimensionen mit der niedrigsten Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit.
- Es besteht daher kein unmittelbarer Handlungsbedarf, auch wenn die Einzelaspekte teilweise deutlich unterdurchschnittlich bewertet werden.
- Die Kunden beurteilen ihren Kenntnisstand zum Schulungsangebot sowie die Menge an Informationen zum Angebot tief. Auch wenn diese Aspekt hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit kaum eine Rolle spielen, könnten Verbesserungsmassnahmen eine gewissen Marketingeffekt ausüben.
- Bevor jedoch solche Massnahmen in die Wege geleitet werden, sollten Attraktivität und Angebotszyklen überprüft werden. Jene Kunden, die diese Aspekte beurteilen können, beurteilen sie tief.



6.9 Handlungsprioritäten: Qualitätsdimension METinfo

- METinfo ist die Qualitätsdimension mit der niedrigsten Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit. Entsprechend gering ist auch die Bedeutung der Einzelaspekte.
- Es besteht daher kein unmittelbarer Handlungsbedarf, auch wenn die Einzelaspekte teilweise deutlich unterdurchschnittlich bewertet werden.





7 Handlungsprioritäten nach Bereichen

Bemerkungen

Die bisherigen Untersuchungen betrachten das METAS als ganzes. Die nachfolgenden Analysen betrachten ebenfalls die Qualitätsdimensionen und Einzelaspekte, allerdings bezogen auf die einzelnen Bereiche des METAS. So ist es möglich, differenzierte Schlüsse für Teilbereiche des Amtes zu ziehen, die in der Gesamtanalyse verborgen bleiben.

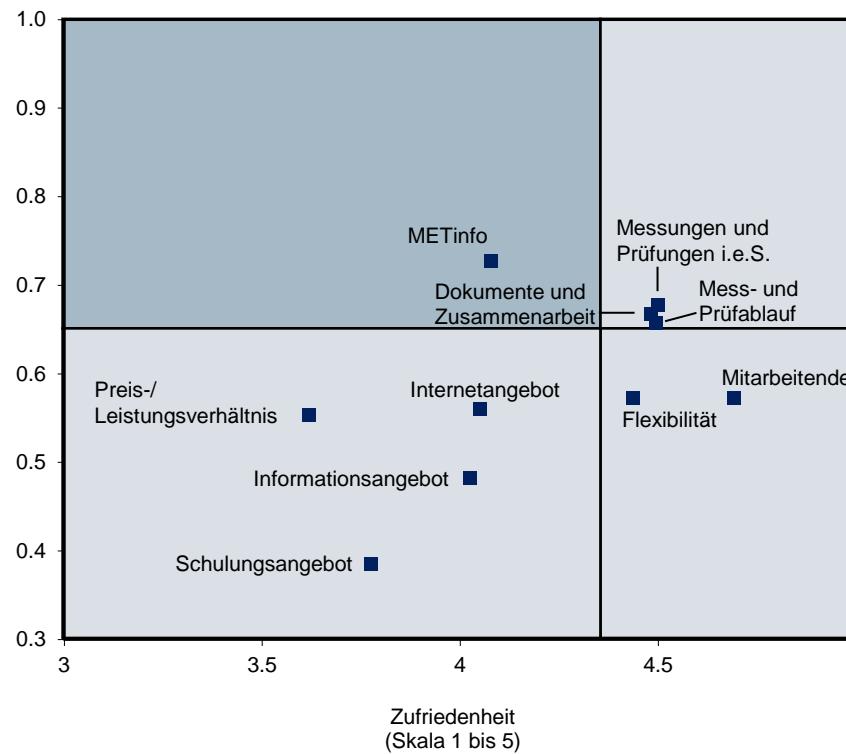
Im Fragebogen haben die Kunden angegeben, mit welchem Bereich des METAS sie am häufigsten zusammenarbeiten. Diese Bereiche wurden anhand der Organisation des Amtes zusammengefasst und benannt. Anders als in den Vorjahren, als die Umfrage schriftlich als Papier und Bleistift Umfrage durchgeführt wurde, konnten die Befragten 2012 im elektronischen Fragebogen nur noch einen Bereich angeben, mit dem sie am häufigsten zusammenarbeiten. Diese Einschränkung entspricht der Logik der Frage nach dem häufigsten Kontaktbereich. So gestaltet konnte das Problem frühere Erhebungen vermieden werden, dass die Zuordnung der Antworten auf die Bereiche des METAS nicht eindeutig vorgenommen werden konnte.

Pro Bereich werden im Folgenden zunächst die Handlungsoptionen auf der Ebene der Qualitätsdimensionen ausgewiesen. Zeigen sich dabei Dimensionen, bei welchen dringender Handlungsbedarf besteht (d.h. die Dimension liegt im oberen linken Quadrant), werden für diese Dimensionen zusätzlich die Einzelaspekte analysiert.

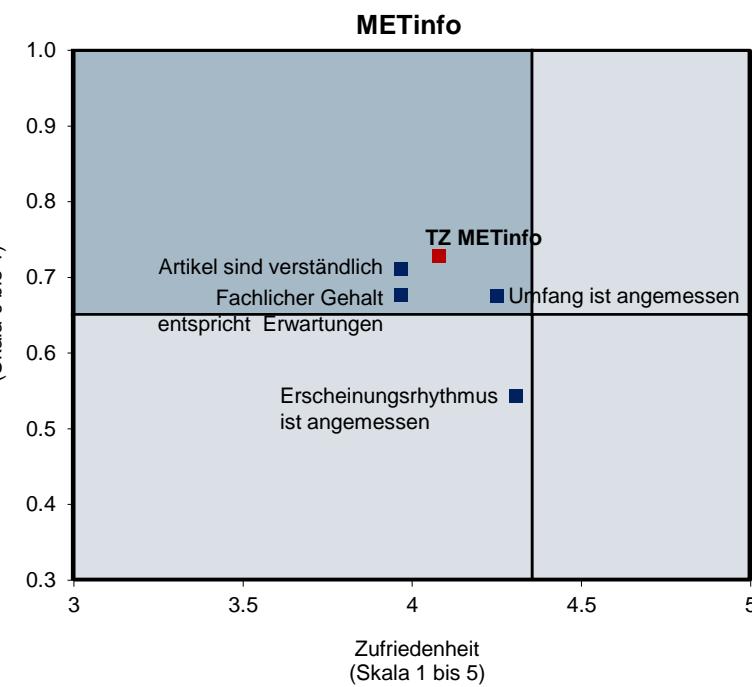
Der Bereich 150 (Thermometrie und Ionisierende Strahlung) wird von dieser Analyse ausgeschlossen, da nur 14 Kunden diesem Bereich zu ordnen sind. Eine derart kleine Fallzahl liefert kaum signifikante Korrelationen und damit unverlässliche Bestimmungen der Wichtigkeit der untersuchten Aspekte für die Gesamtzufriedenheit. Dies könnte zu falschen Handlungsoptionen führen.

7.1 Handlungsprioritäten: Bereich 110 - Länge, Optik und Zeit

Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit
(Skala 0 bis 1)

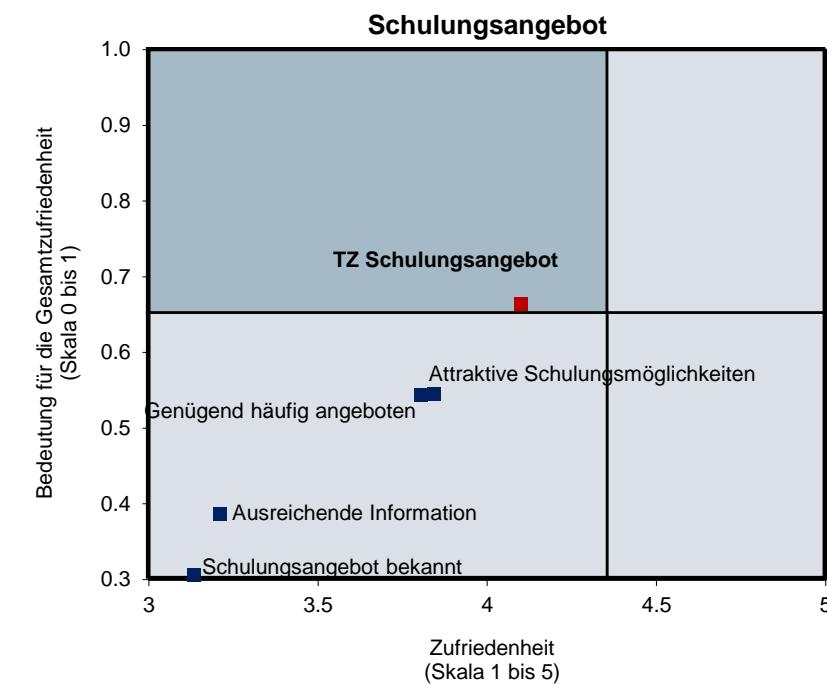
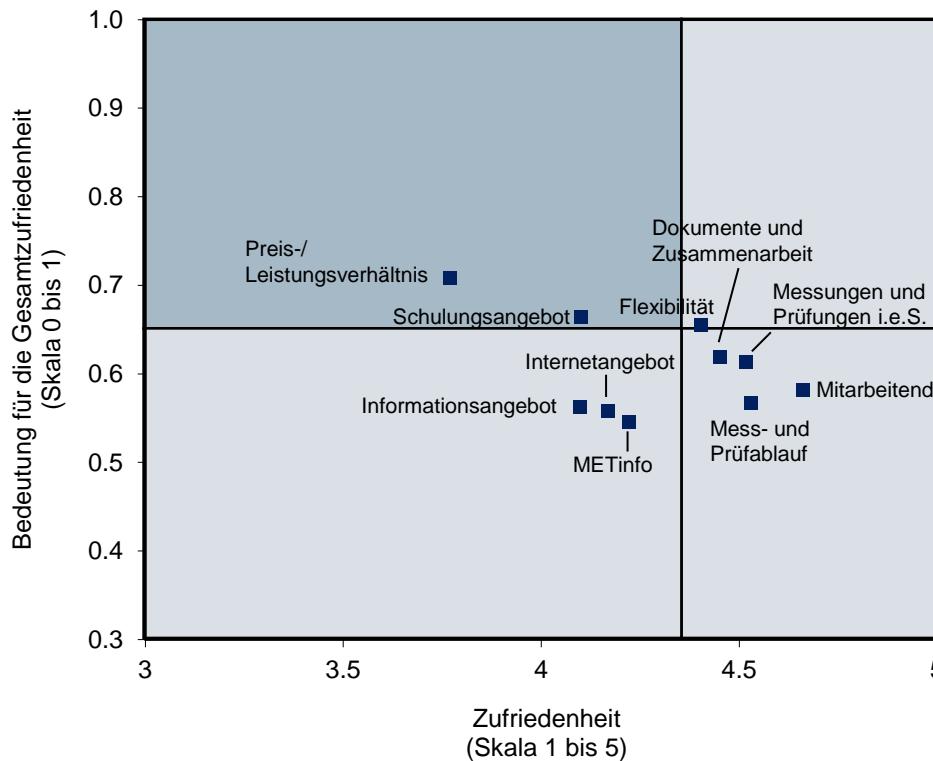


Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit
(Skala 0 bis 1)



- Innerhalb des Bereichs 110 weichen die Ergebnisse der Analyse hinsichtlich der Zufriedenheit nur wenig von der Analyse des gesamten Amtes ab.
- Die Bedeutung der Mitarbeitenden und der Flexibilität ist weniger stark ausgeprägt als in der Gesamtbetrachtung.
- Eine deutlich höhere Bedeutung und damit auch Handlungsrelevanz kommt hingegen METinfo zuteil. Eine Analyse der Einzelaspekte dieser Dimension zeigt konkreten Handlungsbedarf bei der Verständlichkeit, dem fachlichen Gehalt der Artikel und dem Umfang von METinfo.
- Die Kunden des Bereichs 110 legen also Wert auf die Zeitschrift METinfo, ohne dass diese Publikation ihre Erwartungen ganz erfüllt.

7.2 Handlungsprioritäten: Bereich 130 - Mechanik



- Innerhalb des Bereichs 130 weichen vor allem das Preis-/Leistungsverhältnis sowie das Schulungsangebot vom Gesamtbild ab.
- Die Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis ist gewohnt niedrig, doch besitzt dieser Aspekt eine deutlich höhere Bedeutung. Womöglich handelt es sich dabei um eine besonders preissensitive Kundengruppe, die die Kosten des METAS im Verhältnis zu dessen Leistungen als entscheidend zu hoch empfindet.
- Eine zweite Qualitätsdimension, bei welcher Handlungsbedarf besteht, ist das Schulungsangebot. Obwohl die Zufriedenheit etwas höher ausfällt als in der Gesamtbetrachtung, ist die Bedeutung der Dimension ungleich höher. Bereits 2006 zeigte sich beim Bereich 130 eine verhältnismässig hohe Bedeutung dieser Dimension, wenn auch nicht im Ausmass der aktuellen Analyse.
- Die Analyse des Schulungsangebots identifiziert keine Einzelaspekte mit dringendem Handlungsbedarf, doch zeigt sie ein gewisses Verbesserungspotenzial bei der Attraktivität der Schulungsmöglichkeiten sowie bei den Angebotszyklen.



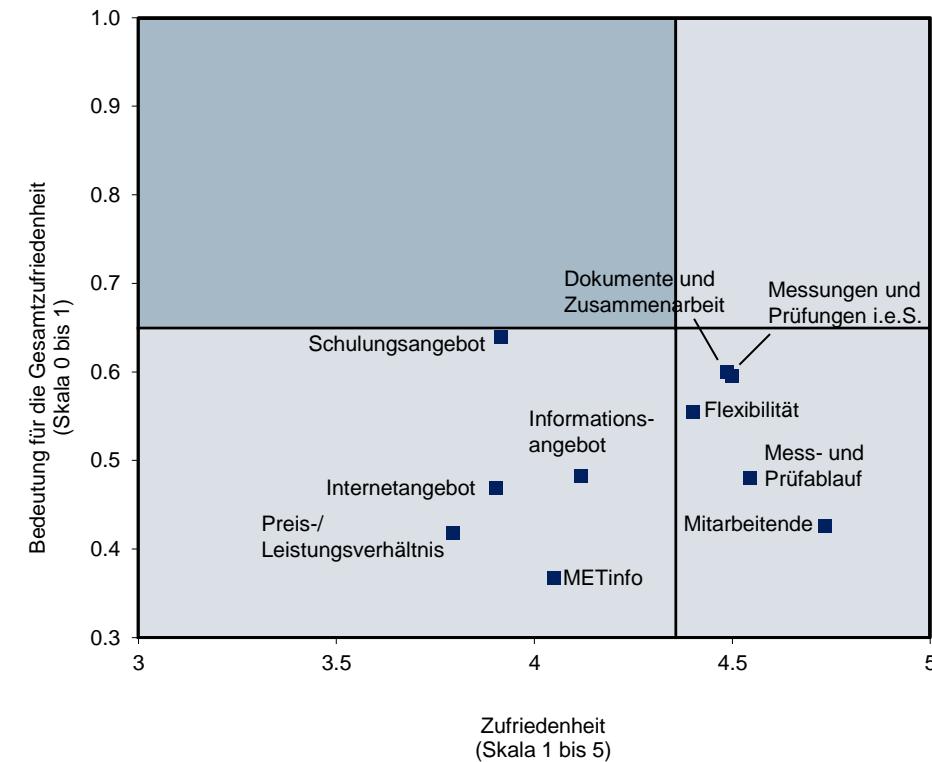
7.3 Handlungsprioritäten: Bereich 150 - Qualitätsdimension/Leistungsbereiche

Bemerkung

Der Bereich 150 (Thermometrie und Ionisierende Strahlung) wird von dieser Analyse ausgeschlossen, da nur 14 Kunden diesem Bereich zu ordnen sind. Eine derart kleine Fallzahl liefert kaum signifikante Korrelationen und damit unverlässliche Bestimmungen der Wichtigkeit der untersuchten Aspekte für die Gesamtzufriedenheit. Dies könnte zu falschen Handlungsoptionen führen.

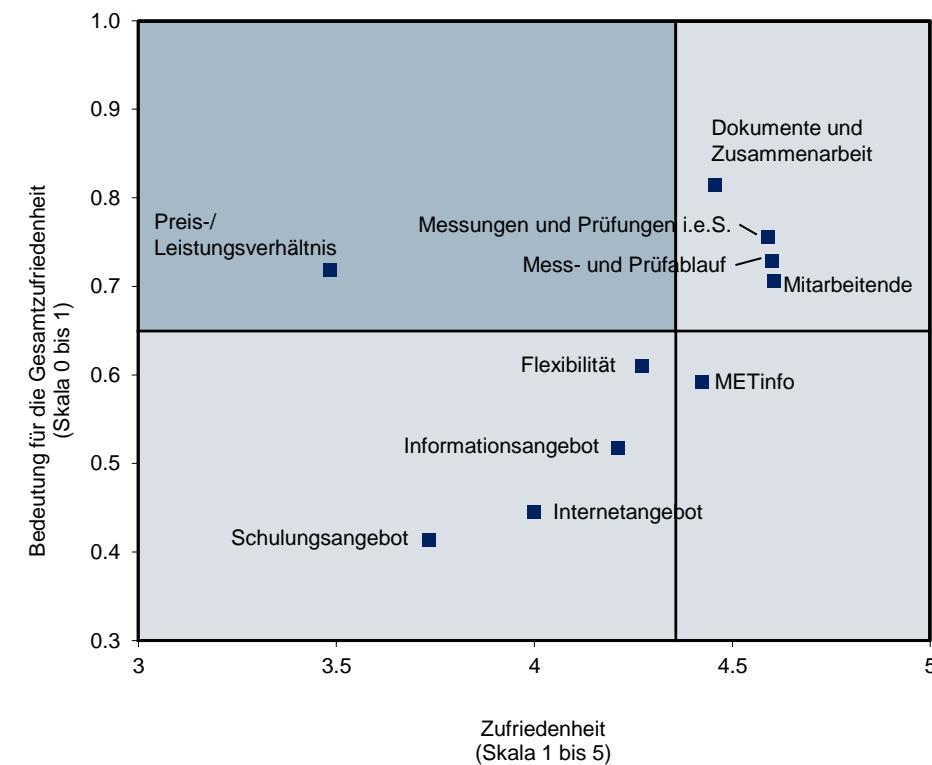
7.4 Handlungsprioritäten: Bereich 210 - Elektrizität

- Die Analyse des Bereichs 210 zeigt, dass keine der Qualitätsdimensionen nach dringenden Massnahmen verlangt.
- Die Dimensionen, die in der Gesamtauswertung als Treiber der hohen Gesamtzufriedenheit identifiziert wurden, sind in diesem Bereich deutlich weniger bedeutsam.
- Eine Dimension, die im Bereich 210 hingegen deutlich mehr Bedeutung besitzt, ist das Schulungsangebot. Auch wenn in dieser Qualitätsdimension nicht unmittelbar Handlungsbedarf besteht, könnte eine Angebotsverbesserung zu höherer Gesamtzufriedenheit mit dem METAS führen.



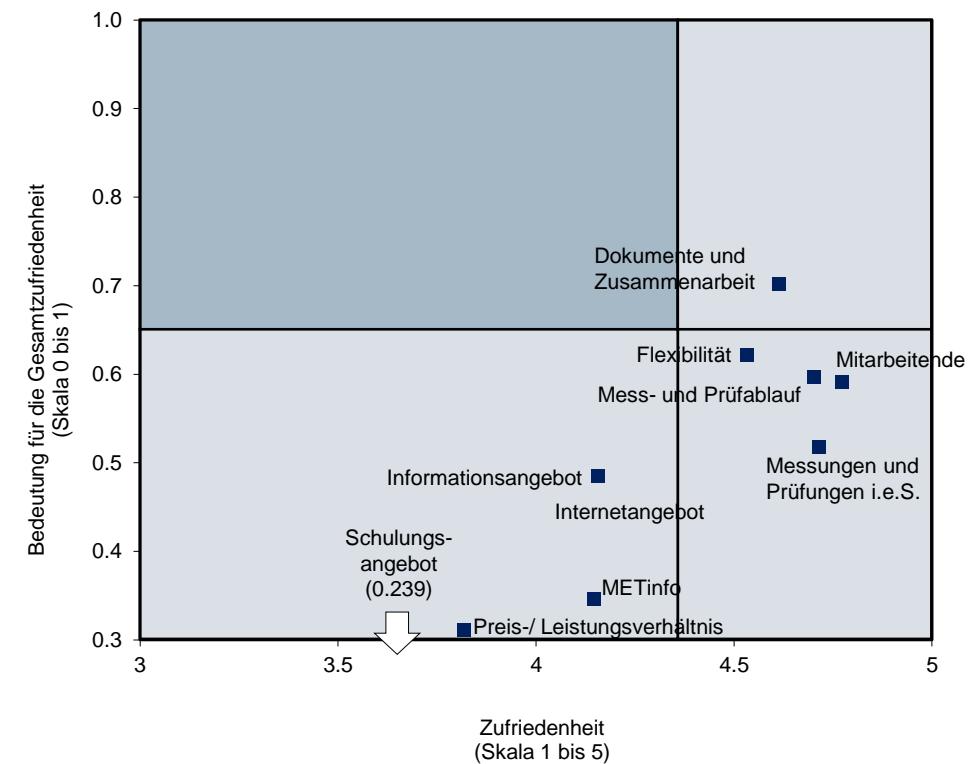
7.5 Handlungsprioritäten: Bereich 230 - Analytische Chemie

- Die Zufriedenheitswerte und die Bedeutung der Qualitätsdimensionen für die Gesamtzufriedenheit folgen im Bereich 230 grösstenteils der Verteilung in der Gesamtauswertung.
- Die Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis ist gewohnt niedrig, doch besitzt dieser Aspekt eine deutlich höhere Bedeutung.
- Womöglich handelt es sich dabei analog zu den Kunden des Bereichs 130 um eine besonders preissensitive Kundengruppe, die die Kosten des METAS im Verhältnis zu dessen Leistungen als entscheidend zu hoch empfindet.



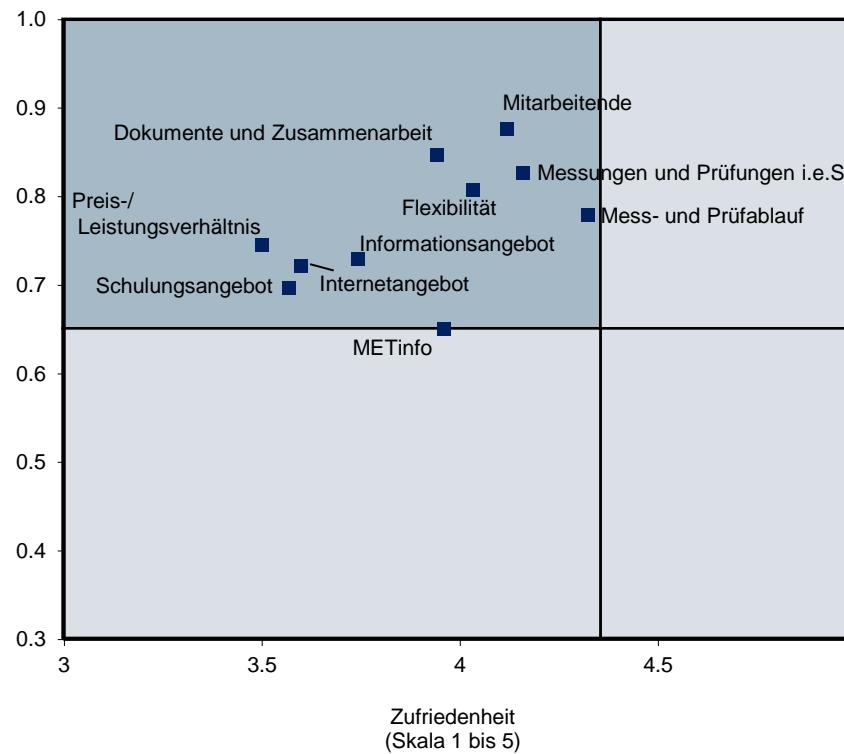
7.6 Handlungsprioritäten: Bereich 250 - Verkehr, Akustik und Vibration

- Der Bereich 250 weist ein Bedeutungs-/Zufriedenheitsmuster auf, welches mit der Gesamtanalyse sehr ähnlich ist.
- Insgesamt ist die Zufriedenheit mit den Qualitätsdimensionen höher, doch fällt deren Bedeutung tiefer aus.
- Unmittelbarer Handlungsbedarf besteht bei keiner Qualitätsdimension.

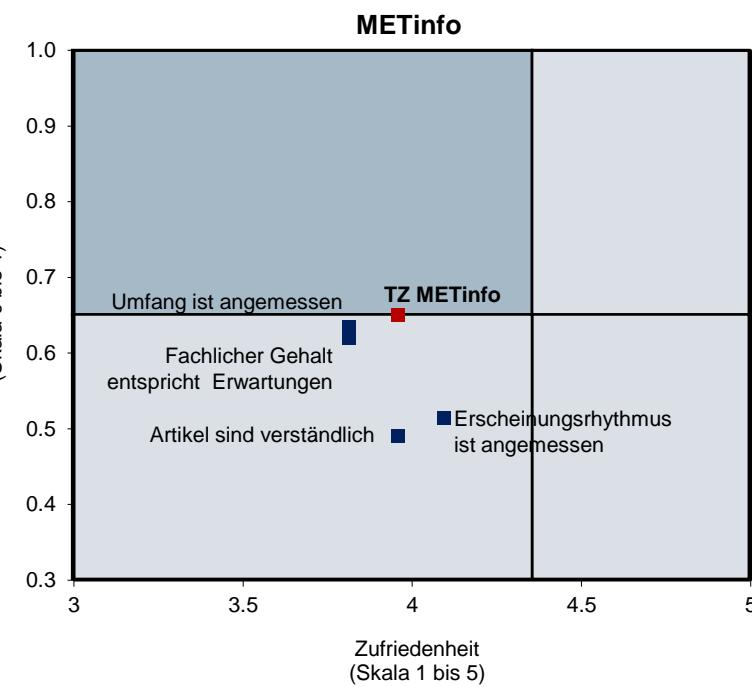


7.7 Handlungsprioritäten: Bereich 410 - Gesetzliche Metrologie (1)

Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit
(Skala 0 bis 1)

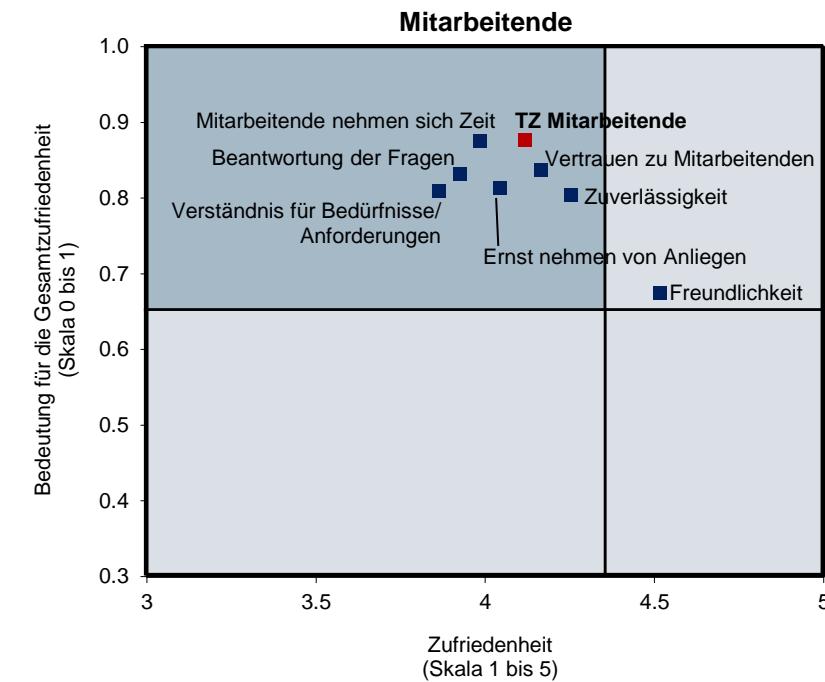
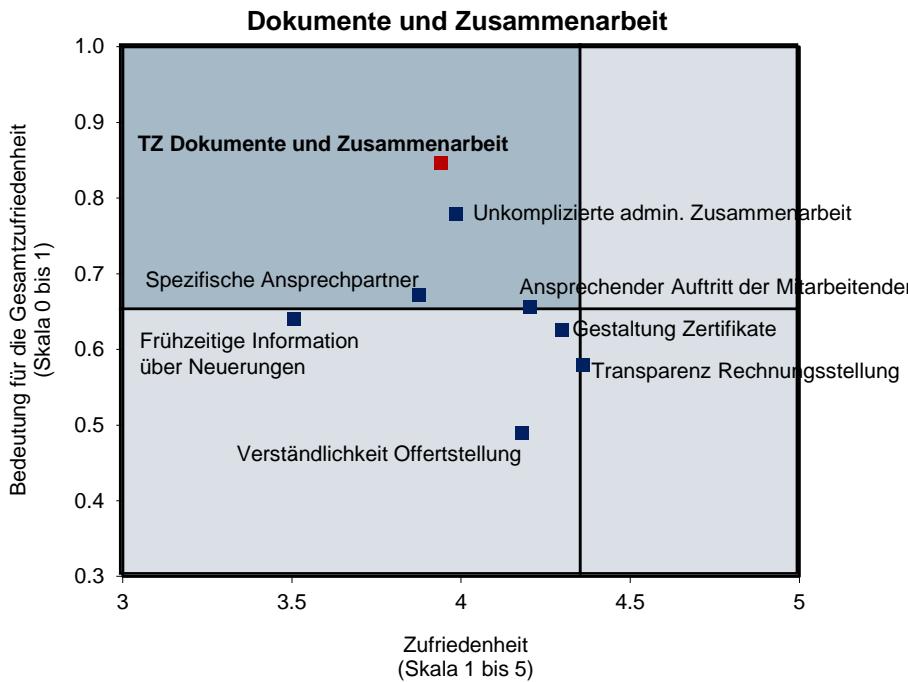


Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit
(Skala 0 bis 1)



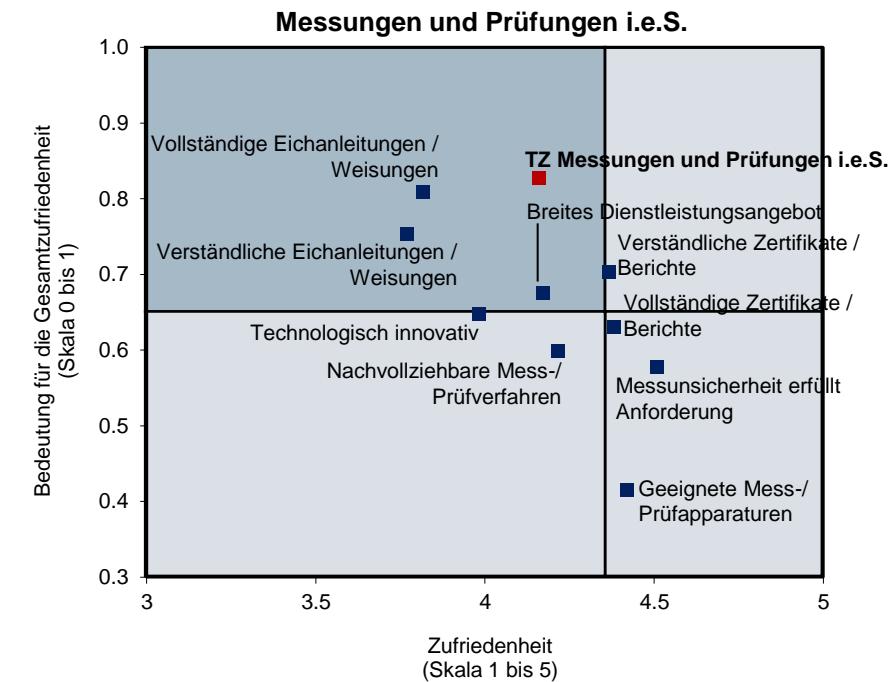
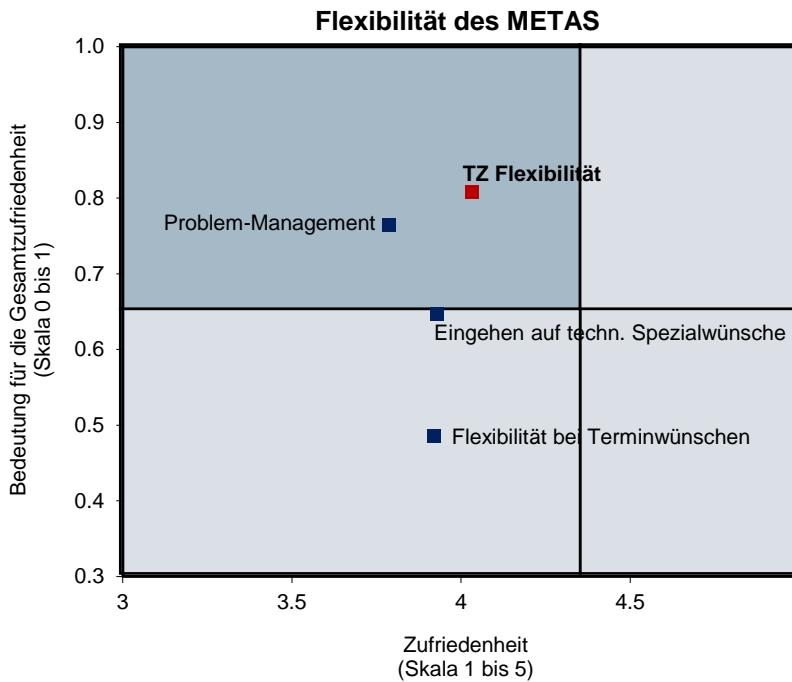
- Im Bereich 410 akzentuiert sich das Bild, welches sich bereits 2006 abgezeichnet hat. Bei den Kunden dieses Bereichs gab es 2006 diverse Dimensionen mit hohem Verbesserungspotenzial, in diesem Jahr sind es gar alle.
- Dieser Befund und die Tatsache, dass die Kunden des Bereichs 410 die tiefsten Zufriedenheitswerte aufweisen, deutet auf eine diffus tiefere Zufriedenheit dieser Kundengruppe hin.
- Bei der Zeitschrift METinfo, bei der knapp Handlungsrelevanz besteht, zeichnet sich kein Einzelaspekt ab, der dringend verbessert werden müsste. Ein gewisses Potenzial besteht allerdings beim Umfang und dem Gehalt der Zeitschrift.

7.7 Handlungsprioritäten: Bereich 410 - Gesetzliche Metrologie (2)



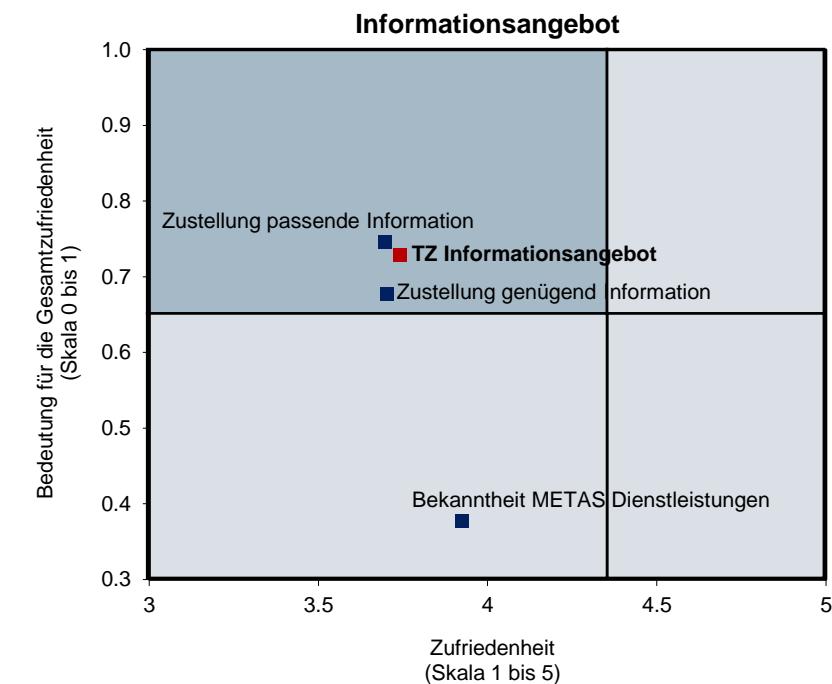
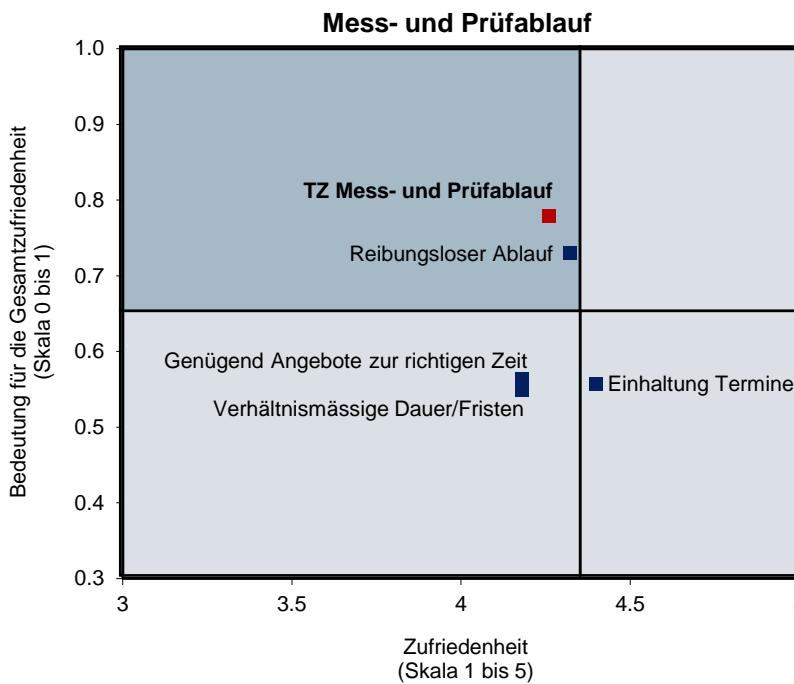
- Innerhalb der Qualitätsdimension Dokumente und Zusammenarbeit besteht vor allem bei den Einzelaspekten, die den persönlichen Kontakt zu den METAS-Mitarbeitenden betreffen, Handlungsbedarf.
- Bei der Dimension der Mitarbeitenden erfordern sämtliche Aspekte, mit Ausnahme der Freundlichkeit, Verbesserungsmassnahmen. Dies deutet auf diverse Problemfelder in der Zusammenarbeit zwischen Kunden und Mitarbeitenden hin, die für die Gesamtzufriedenheit äusserst bedeutsam sind. Ein solcher Befund hat sich aus den Ergebnissen von 2006 nicht abgezeichnet.

7.7 Handlungsprioritäten: Bereich 410 - Gesetzliche Metrologie (3)



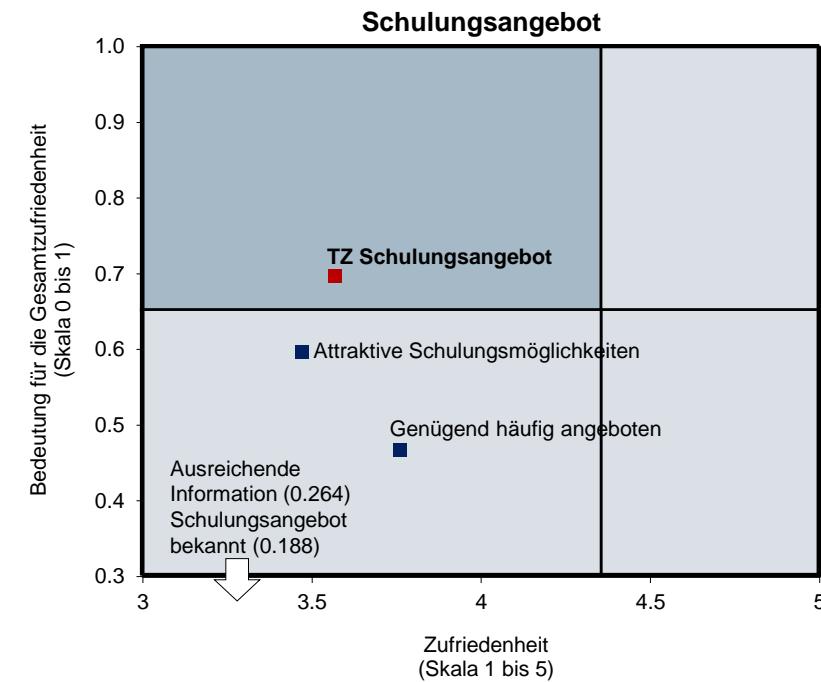
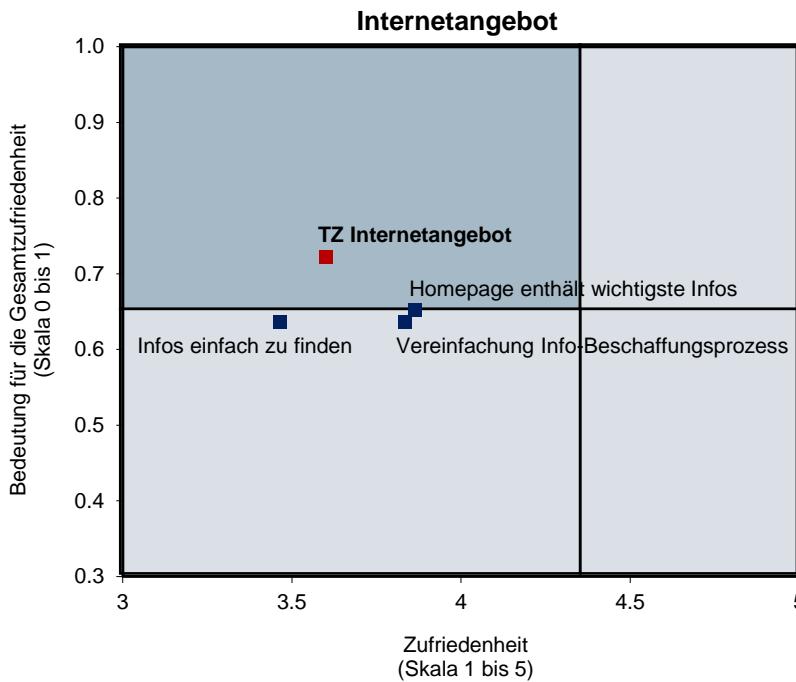
- Bei der Flexibilität des METAS sticht das Problem-Management als handlungsrelevant heraus. Verbesserungspotenzial besteht allerdings auch beim Eingehen auf technische Spezialwünsche. Allerdings ist bei der Interpretation dieser Qualitätsdimension Vorsicht geboten, da die Kunden des Bereich 410 bei dieser Dimension überdurchschnittlich häufig keine Bewertung abgeben konnten.
- Innerhalb der Qualitätsdimension Messungen und Prüfungen im engeren Sinn, zeigt sich im Bereich 410 gegenüber der Gesamtauswertung stärker, dass sowohl die Vollständigkeit als auch die Verständlichkeit der Echanleitungen und Weisungen verbessert werden sollten.
- Verbesserungspotenzial besteht auch bei der breite des Dienstleistungsangebots sowie in etwas geringerem Masse bei der technologischen Innovation.
- Die Befunde in der Dimension der Messungen und Prüfungen i.e.S. decken sich mit den Ergebnissen von 2006, fallen allerdings etwas deutlicher aus.

7.7 Handlungsprioritäten: Bereich 410 - Gesetzliche Metrologie (4)



- Die Dimension Mess- und Prüfablauf besitzt hinsichtlich des reibungslosen Ablaufs noch Verbesserungspotenzial.
- Beim Informationsangebot ist den Kunden die Zustellung passender und genügender Informationen besonders wichtig, wobei die Leistungen des METAS bei diesen Aspekten den Erwartungen der Kunden nicht gerecht wird.

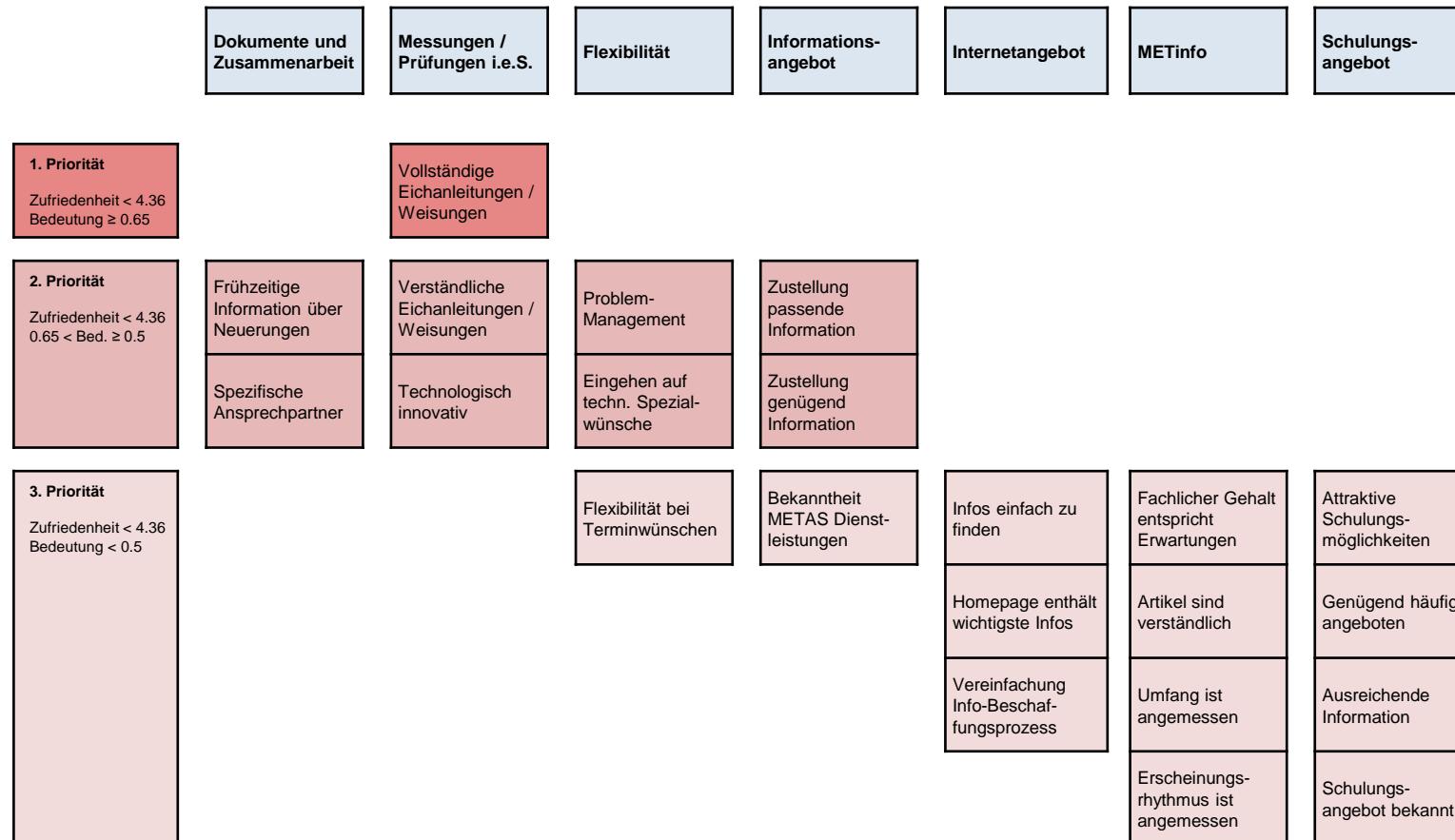
7.7 Handlungsprioritäten: Bereich 410 - Gesetzliche Metrologie (5)



- Die Analyse des Internetangebots zeigt, dass die drei abgefragten Aspekte etwa bedeutungsgleich für die Gesamtzufriedenheit sind. Bei allen drei besteht ein gewisses Verbesserungspotenzial, wobei bei der Einfachheit der Informationssuche die Kundenzufriedenheit deutlich am niedrigsten ist.
- Obwohl das Schulungsangebot als Qualitätsdimension für die Gesamtzufriedenheit bedeutsam ist, weist keiner der Einzelaspekte eine besondere Handlungsrelevanz auf.



8.1 Übersicht der Handlungsoptionen: Ebene der Qualitätsdimensionen





8.2 Übersicht der Handlungsoptionen: Ebene der Bereiche

