

Zusammenfassung der Kundenzufriedenheitsumfrage 2019

Befragt wurden die Abonnenten des Flugwetterberichts von MeteoLux

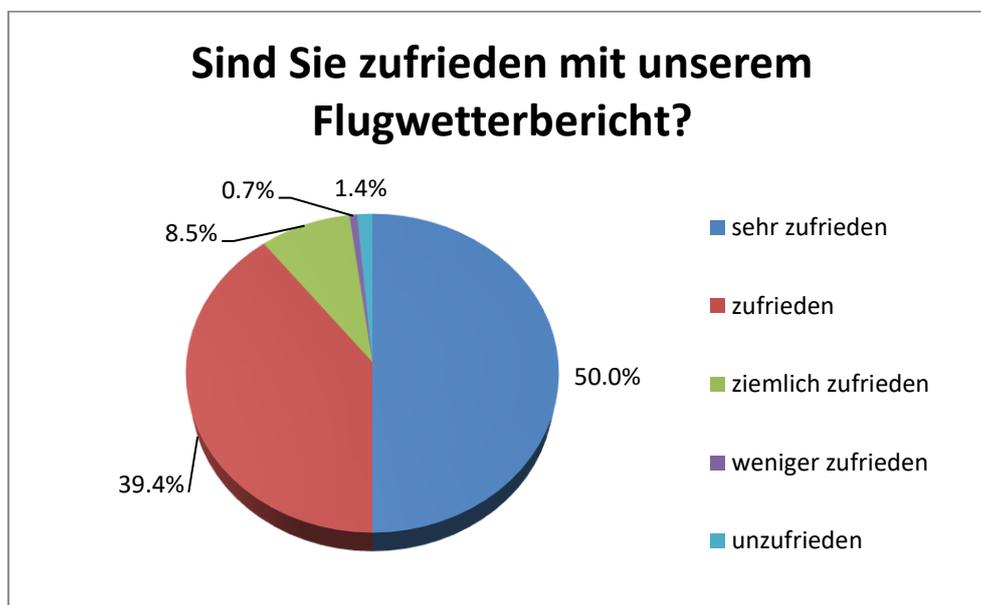
MeteoLux bedankt sich bei allen Kunden für die Unterstützung, durch welche eine fortwährende Verbesserung der meteorologischen Dienste möglich ist.

Um unsere flugmeteorologischen Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, wird jedes zweite Jahr eine Umfrage an unsere flugmeteorologischen Kunden versendet. Die Anregungen zur Verbesserung unserer Informationen und der Funktionen unserer Webseite sowie unserer Produkte, welche für unsere Kunden am wichtigsten sind, hilft uns dabei dieses Ziel zu erreichen.

Die Antwortrate der Umfrage von 2019 liegt bei 28,59 %, das heißt von 514 verschickten Einladungen konnten 147 Antworten ausgewertet werden.

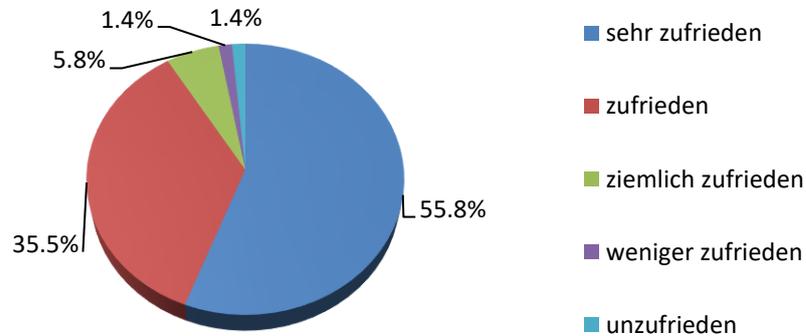
MeteoLux bedankt sich für die vielen Beiträge und Verbesserungsvorschläge und wird die nötigen Schritte einleiten, um so viele Ideen wie möglich zu berücksichtigen und umzusetzen.

Untenstehend finden Sie die Zusammenfassung Ihrer Antworten.



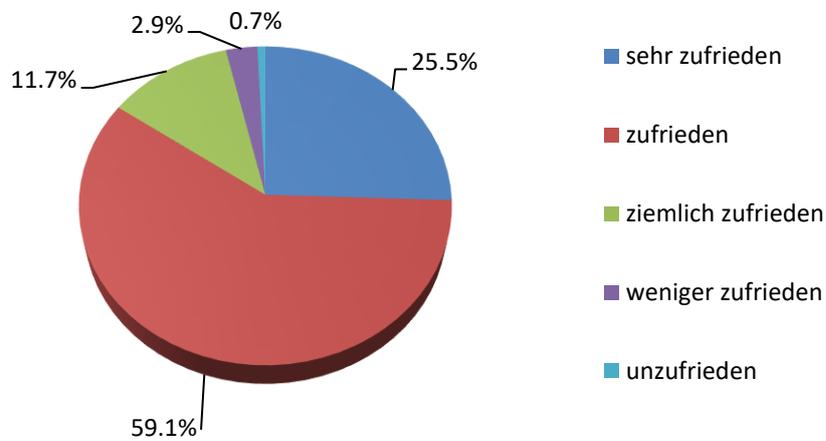
Knapp 90 % unserer Kunden sind zufrieden mit unserem Flugwetterbericht.

Sind Sie zufrieden mit den Ausgabezeiten unseres Wetterberichtes?

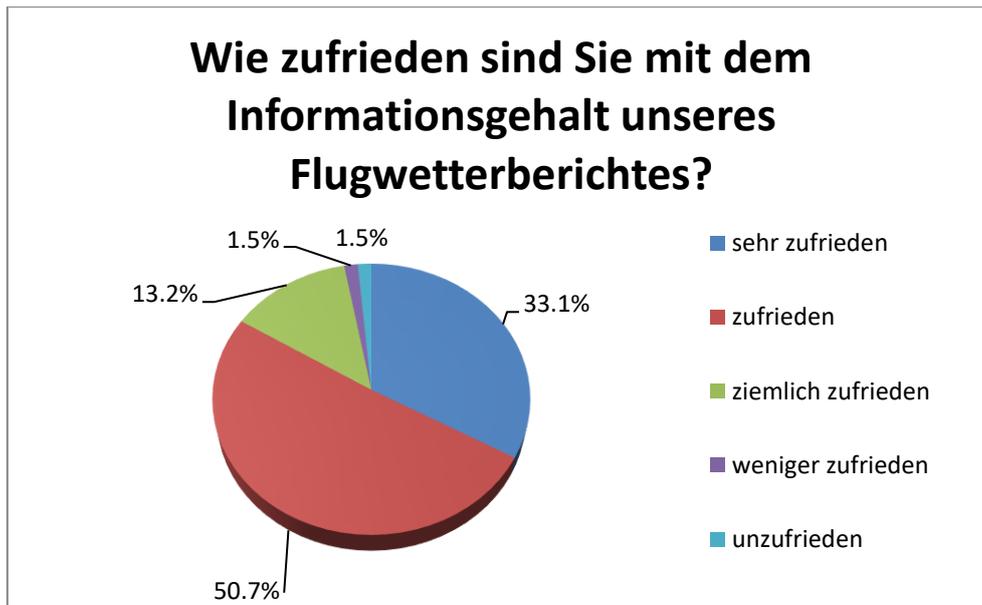


Die Zufriedenheit über die Ausgabezeit des Wetterberichtes liegt bei über 90 %.

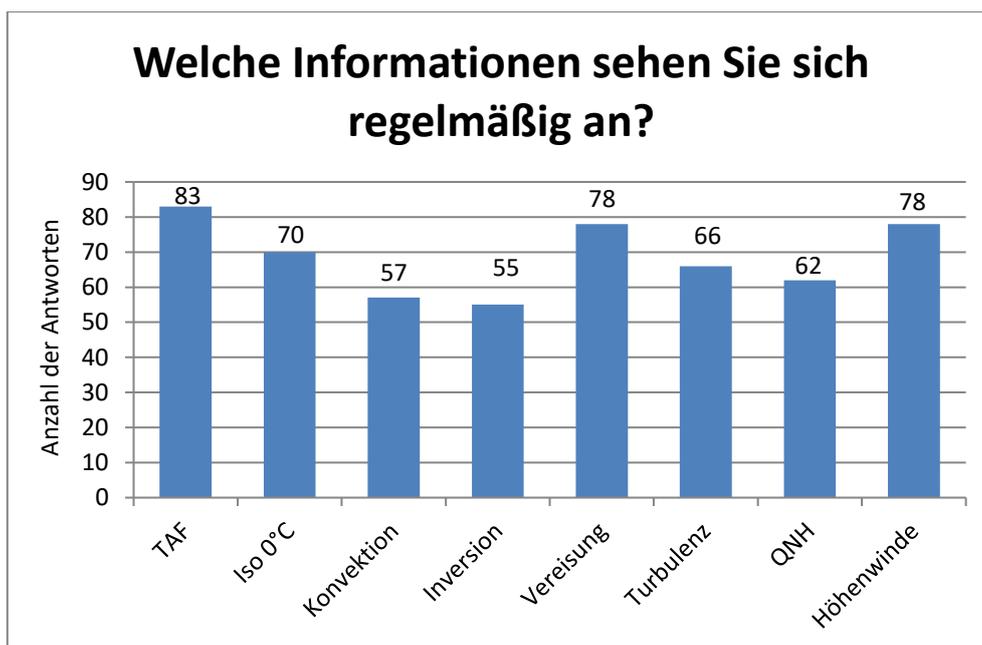
Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Vorhersage?



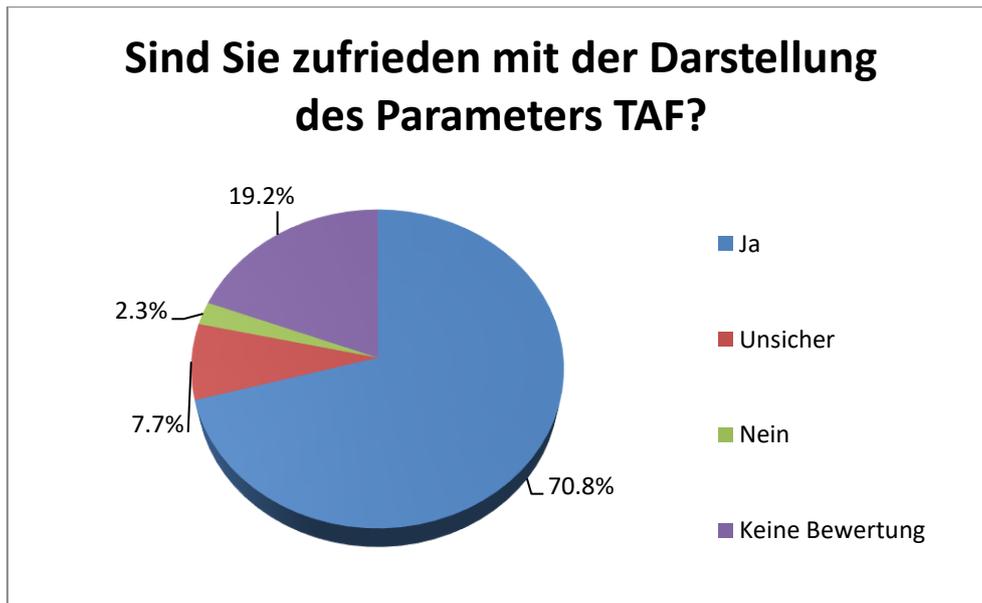
Die Qualität der Vorhersagen wird von nahezu 90 % unserer Kunden gelobt.



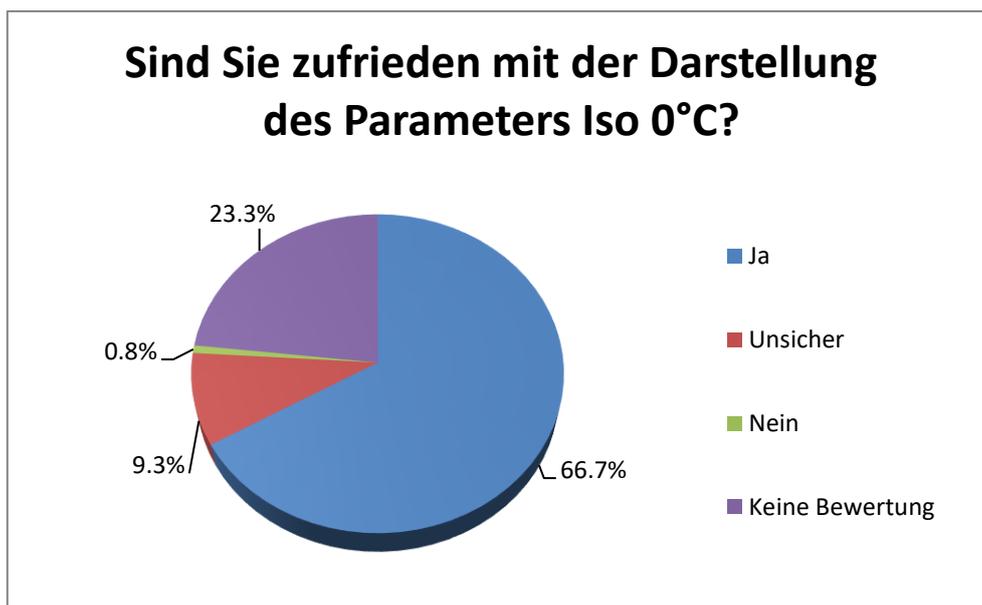
Nahezu 85 % unserer Kunden sind zufrieden mit dem Informationsgehalt unserer Wetterberichte.



Die meisten unserer Kunden sehen sich regelmäßig unseren Flugwetterbericht an, vor allem um Informationen über TAF, Vereisung und Höhenwinde zu erhalten.

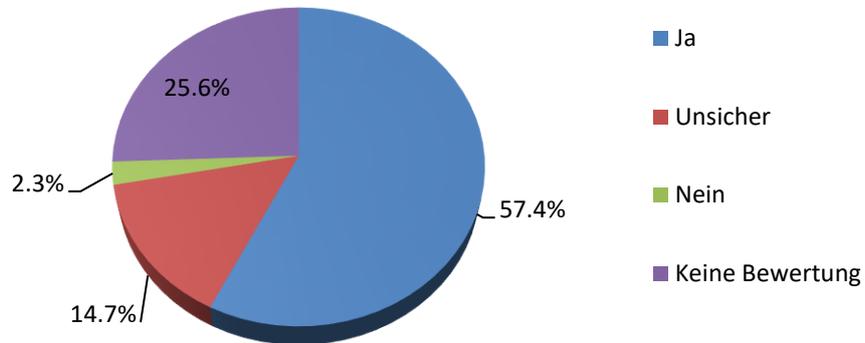


Etwa 88 % unserer Kunden, die eine Bewertung vorgenommen haben, sind zufrieden mit der Darstellung des Parameters TAF.



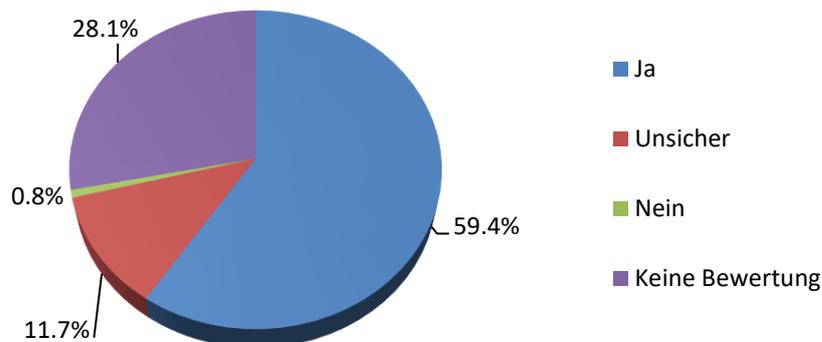
87 % unserer Kunden, die eine Bewertung abgegeben haben, sind zufrieden mit der Darstellung des Parameters Iso 0°C.

Sind Sie zufrieden mit der Darstellung des Parameters Konvektion?



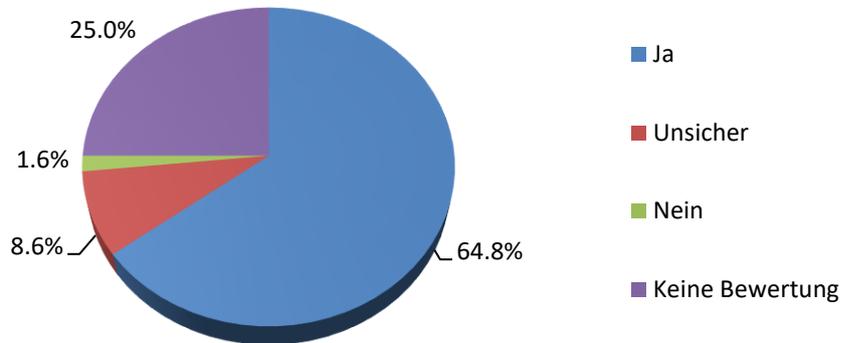
77 % unserer Kunden, die eine Bewertung abgegeben haben, sind zufrieden mit der Darstellung des Parameters Konvektion.

Sind Sie zufrieden mit der Darstellung des Parameters Inversion?



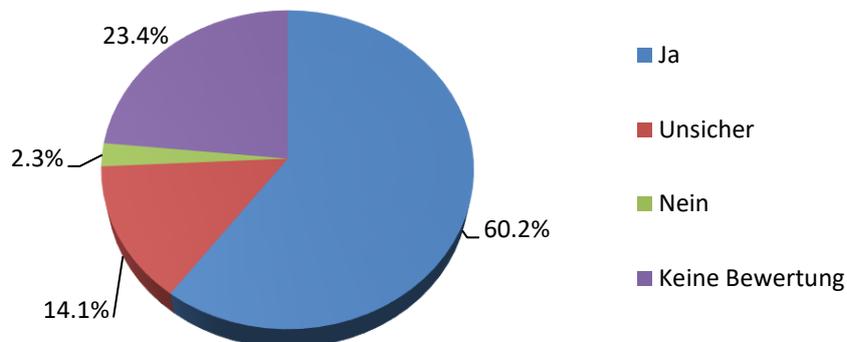
83 % unserer Kunden, die eine Bewertung abgegeben haben, sind zufrieden mit der Darstellung des Parameters Inversion.

Sind Sie zufrieden mit der Darstellung des Parameters Vereisung?



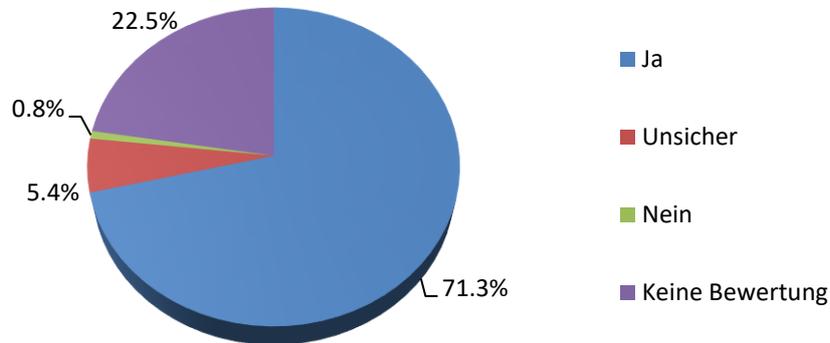
86 % unserer Kunden, die eine Bewertung abgegeben haben, sind zufrieden mit der Darstellung des Parameters Vereisung.

Sind Sie zufrieden mit der Darstellung des Parameters Turbulenz?



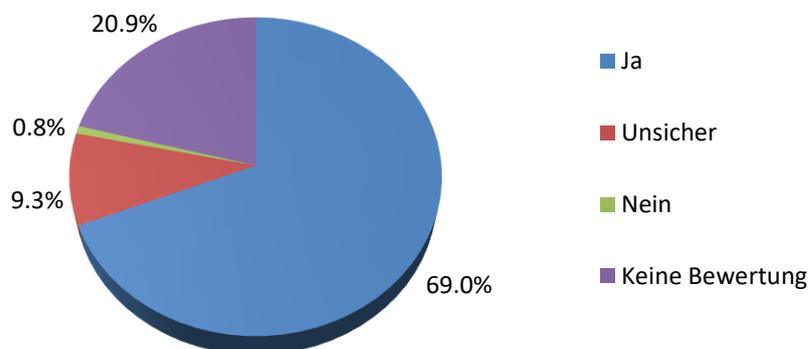
79 % unserer Kunden, die eine Bewertung abgegeben haben, sind zufrieden mit der Darstellung des Parameters Turbulenz.

Sind Sie zufrieden mit der Darstellung des Parameters QNH?



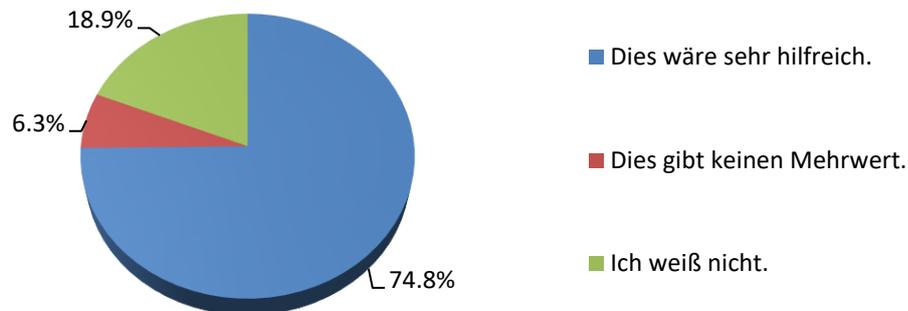
Eine sehr breite Zustimmung findet mit 92 %, unter unseren flugmeteorologischen Kunden, die diese Frage beantwortet haben, die Darstellung des Parameters QNH.

Sind Sie zufrieden mit der Darstellung des Parameters Höhenwinde?



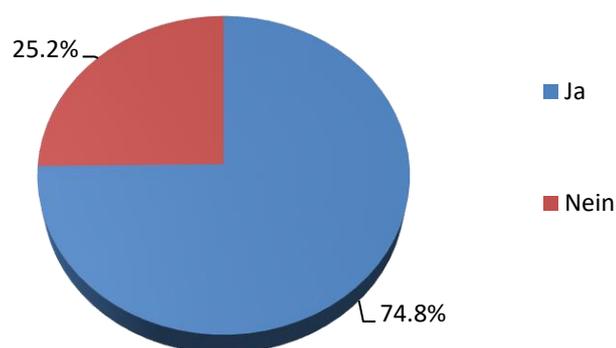
87 % unserer flugmeteorologischen Kunden sind zufrieden mit der Darstellung des Parameters Höhenwinde.

Wie wäre Ihre Meinung über ein Atmogramm, welches unter anderem die Parameter Iso 0°C, QNH, Höhenwinde, ... beinhalten würde?



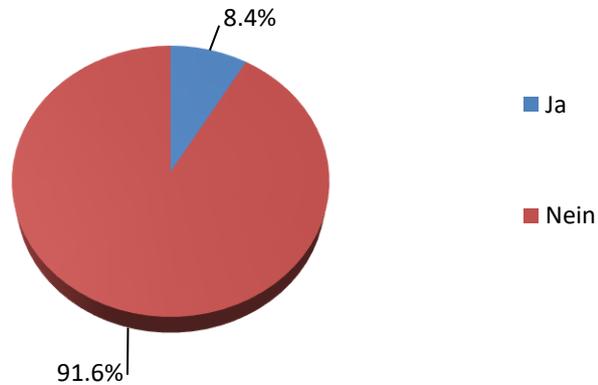
Obwohl die Mehrzahl unserer Kunden zufrieden mit der aktuellen Darstellung der einzelnen Parameter sind, finden knapp 75 % der Kunden, die diese Frage beantwortet haben, dass ein Atmogramm zur visuellen Darstellung der Informationen sinnvoll wäre. Vereinzelt wird jedoch auch die schriftliche Darstellung der Informationen, wie sie aktuell bereitgestellt wird, bevorzugt.

Benutzen Sie unsere Internetseite www.meteolux.lu?



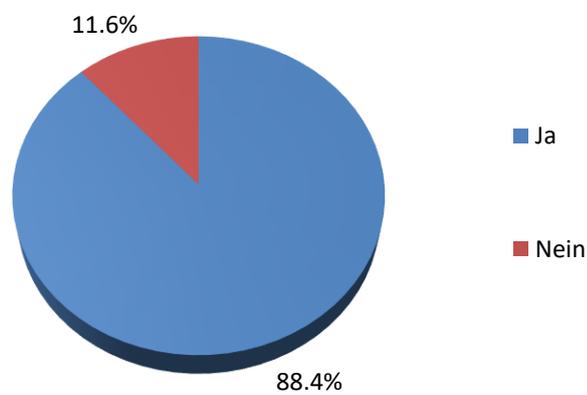
Circa 3/4 unserer Kunden benutzen, zusätzlich zum per E-Mail erhaltenen Flugwetterbericht, unsere Internetseite um sich über das Wettergeschehen zu informieren.

Hatten Sie Schwierigkeiten dabei, die von Ihnen gesuchten Informationen zu finden?

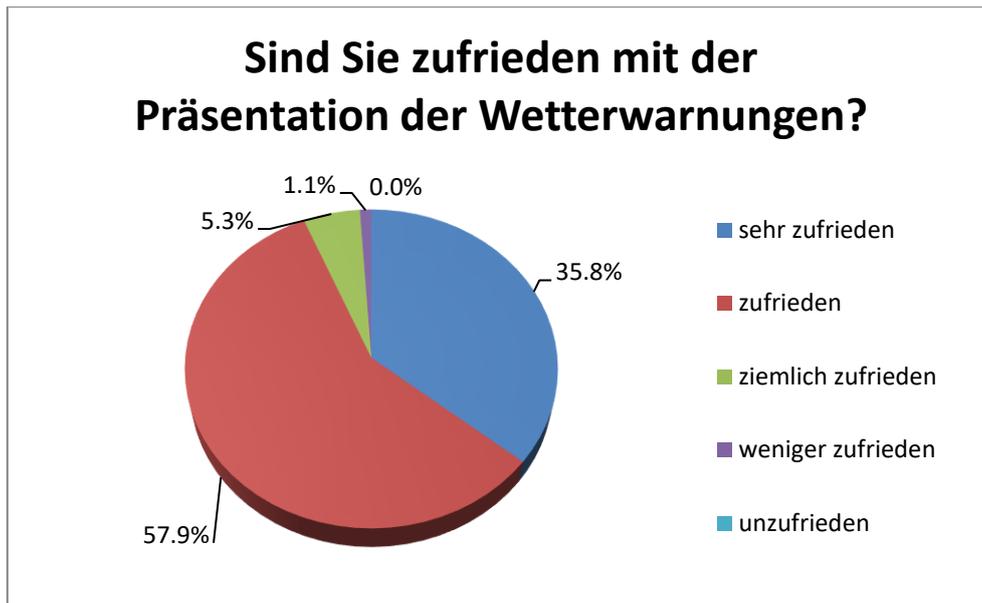


Die Informationen sind im Allgemeinen gut zu finden, nur ein sehr geringer Teil der befragten Personen hatte Schwierigkeiten, die gesuchten Informationen zu finden.

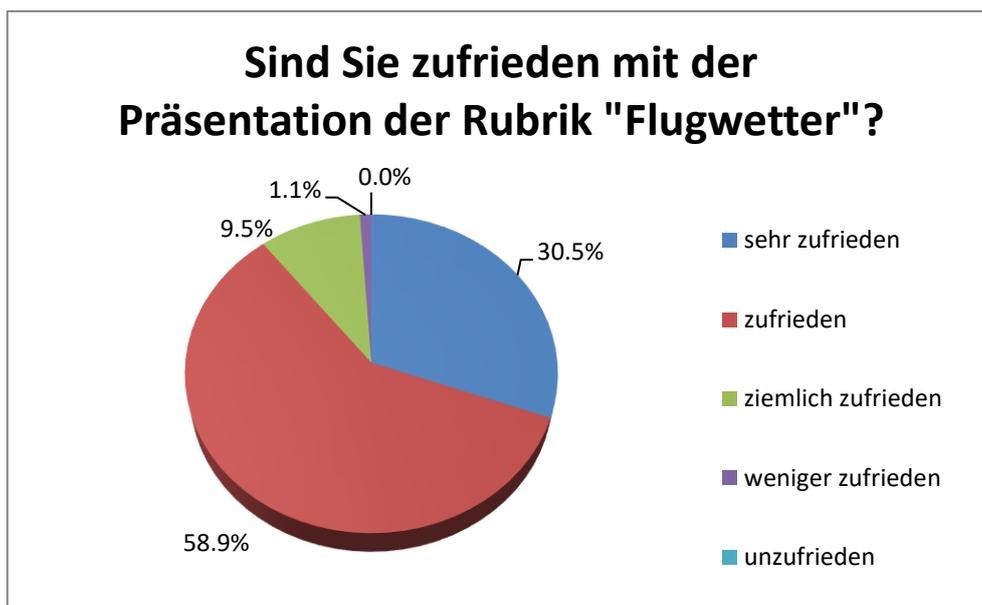
Waren die gefundenen Informationen Ihrer Meinung nach aussagekräftig?



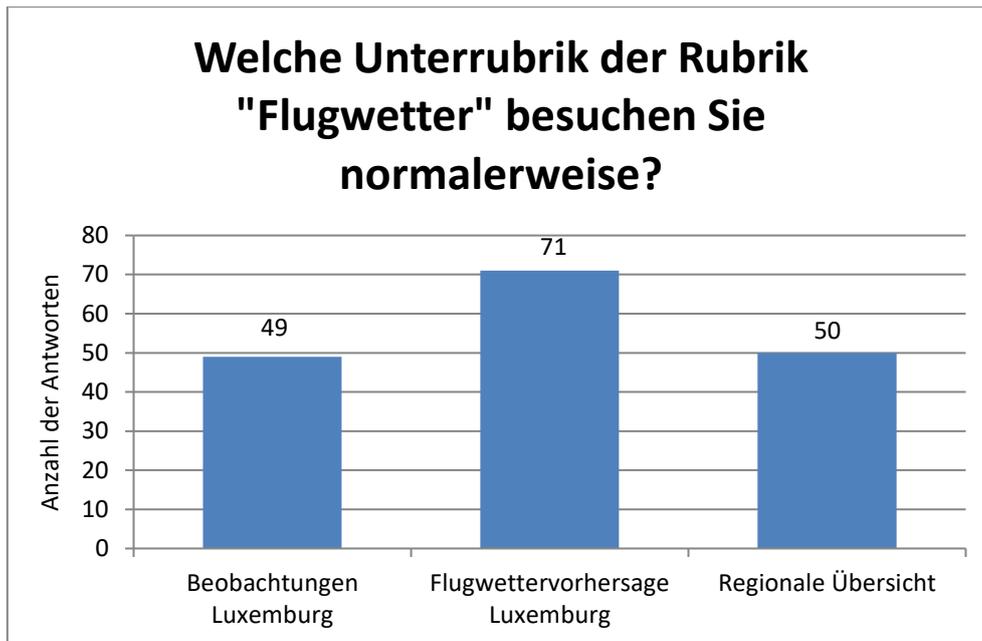
Fast 90 % unserer Kunden fanden die Informationen aussagekräftig.



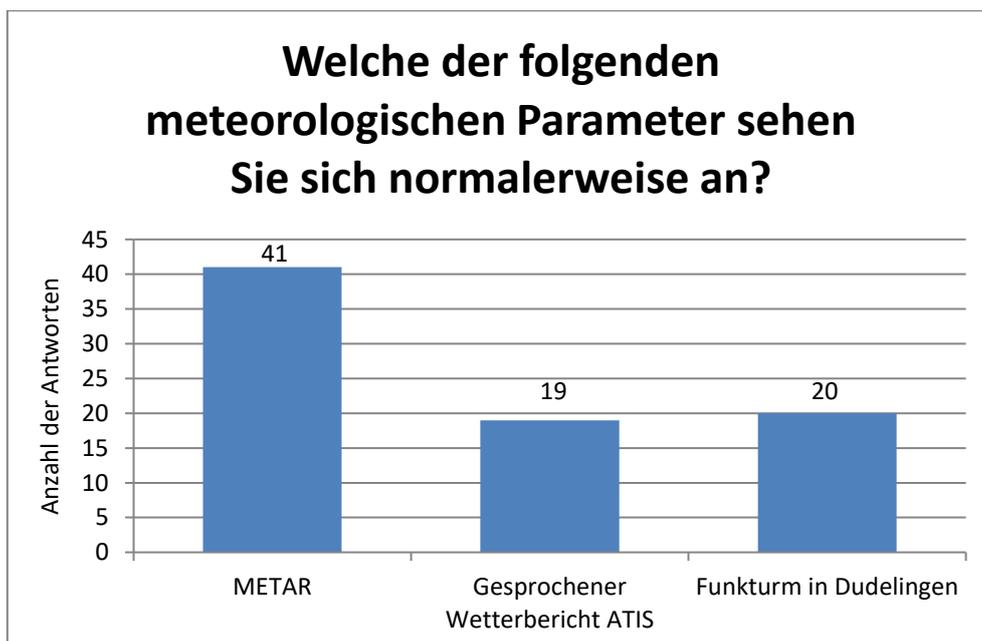
Der überwiegende Teil der befragten Kunden (94 %) ist zufrieden mit der Präsentation der Wetterwarnungen.



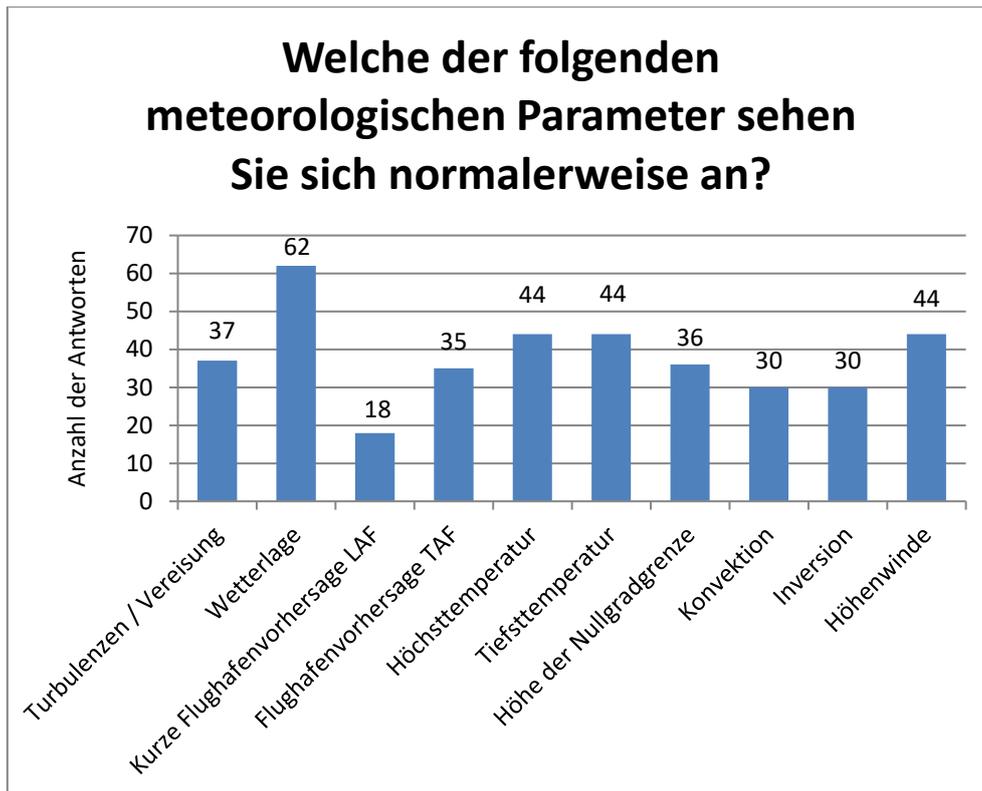
Eine große Mehrheit der befragten Kunden (89 %) ist zufrieden mit der Präsentation der Rubrik „Flugwetter“.



Alle 3 Unterrubriken werden gut besucht, die meisten unserer Kunden interessieren sich hauptsächlich für die Flugwettervorhersage.



In der Unterrubrik „Beobachtungen Luxemburg“ ist der METAR von größtem Interesse.

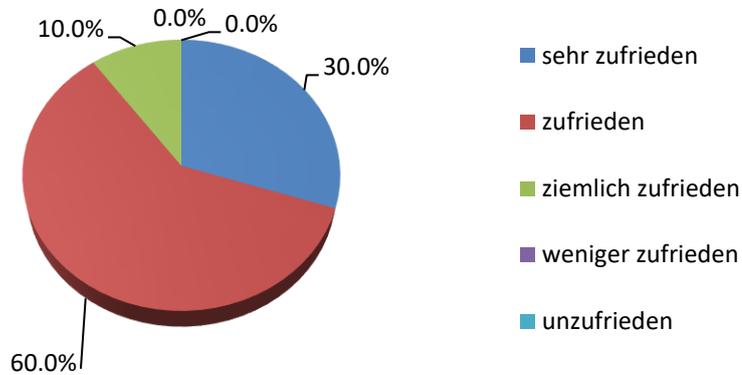


In der Unterrubrik „Flugwettervorhersage“ interessieren sich die meisten unserer Kunden für die Wetterlage, sowie die Temperaturen und die Höhenwinde.



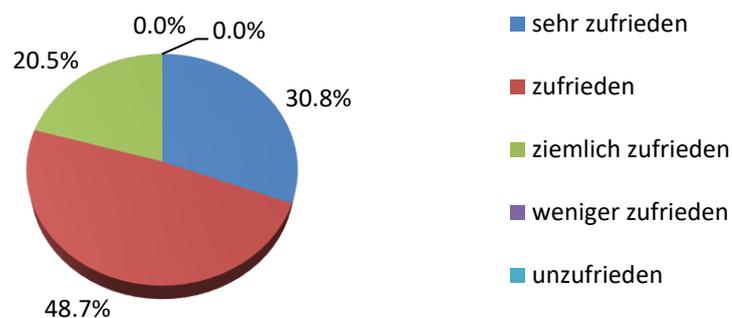
Etwas weniger als die Hälfte der befragten Personen hat Zugang zur Rubrik „Luftfahrt“ in „Meine Produkte“.

Sind Sie zufrieden mit dem Zugriff auf unsere aeronautischen Produkte in der Rubrik "Meine Produkte"?



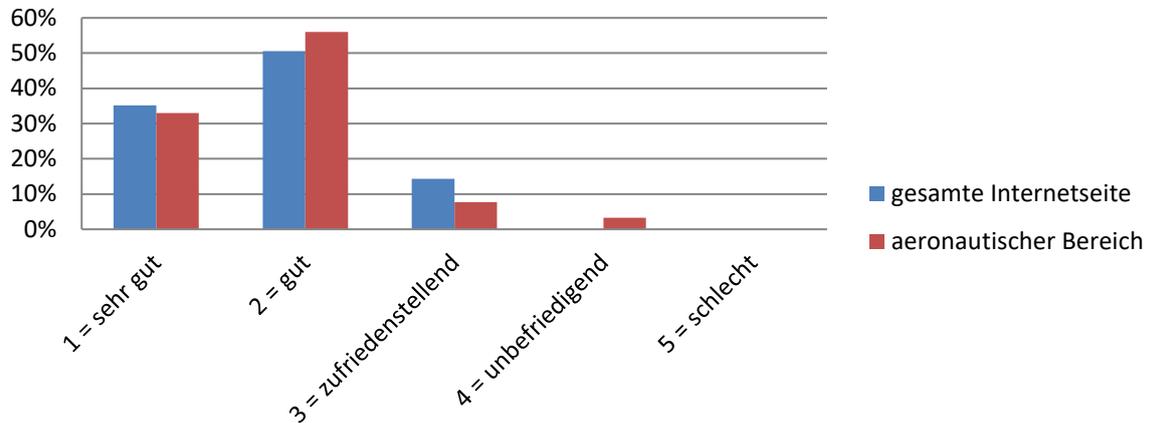
Die große Mehrheit der Befragten (90 %) ist zufrieden mit dem Zugriff auf die Produkte in „Meine Produkte“.

Sind Sie zufrieden mit den Karten "Signifikantes Wetter" für den Bereich Belgien und Luxemburg sowie für den Bereich EUROC?



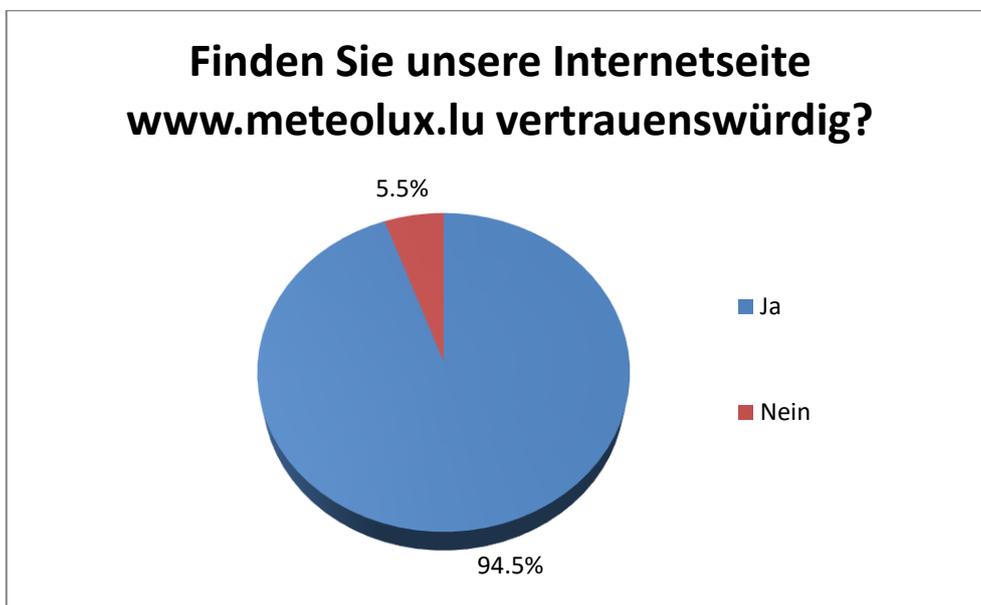
Etwas mehr als $\frac{1}{4}$ der befragten Kunden sind zufrieden mit den Karten „Signifikantes Wetter“.

Finden Sie unsere Internetseite ansprechend? Mit welcher Note (1 - 5) würden Sie unsere gesamte Internetseite, bzw. den aeronautischen Bereich bewerten?



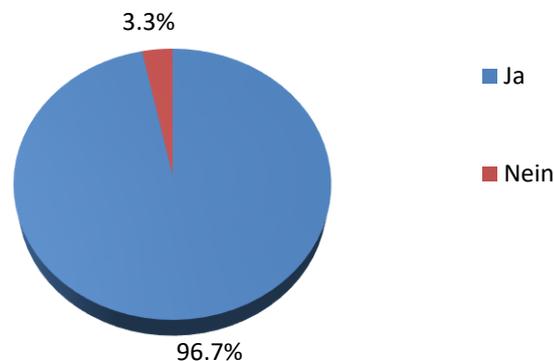
Die Kunden finden unsere Internetseite ansprechend. Die gesamte Internetseite, als auch der aeronautische Bereich, werden von nahezu 90 % unserer Kunden als gut oder sehr gut bewertet.

Finden Sie unsere Internetseite www.meteolux.lu vertrauenswürdig?



Fast alle unserer befragten Kunden (95 %) schätzen unsere Internetseite als vertrauenswürdig ein.

Würden Sie unsere Internetseite an Freunde und Kollegen weiterempfehlen?



Die große Mehrheit der befragten Personen (97 %) würde unsere Internetseite in ihrem Freundeskreis weiterempfehlen.

**Vielen Dank für die vielen Kommentare, Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge.
Nachfolgend beantworten wir Ihre Fragen:**

- Ein Kunde lobt „unsere“ IRM-App, besonders in Verbindung mit der Niederschlagskarte und 15 Kunden sind mit allem zufrieden.
- SWC-Karten, welche einen kleineren Bereich und tiefere Flughöhen als die EUROK-Karte beinhalten (SWC-Karte Belgien und Luxemburg), sind in der Rubrik „Meine Produkte“ auf unserer Webseite zu finden. Sie können bei uns einen kostenlosen Zugang dazu anfragen (<https://www.meteolux.lu/de/meine-Produkte>). Außerdem wurde im Flugwetterbericht die EUROK-Karte von Météo-France durch die SWC-Karte des Deutschen Wetterdienstes ersetzt, die mehr Informationen zu Wetterphänomenen in tiefen Flughöhen enthält.
- Um genauere Informationen für VFR-Flüge zu erhalten, rufen Sie bei uns in der Vorhersage an (Tel. 4798-27010). Sie erhalten von unserem Flugwetterberater ein umfassendes Briefing.
- Eine Erhöhung der Anzahl der von uns herausgegebenen Wetterberichte pro Tag ist uns wegen des damit verbundenen erhöhten Arbeitsaufwands zurzeit leider nicht möglich.
- TAF- und METAR-Berichte der Großregion sind auf unserer Internetseite in der Rubrik „Regionale Übersicht“ (<https://www.meteolux.lu/de/flugwetter/regionale-ubersicht?lang=de>) zu finden. Für weitere Fragen sind die Flugwetterberater von MeteoLux telefonisch erreichbar.
- MeteoLux betreibt nur die Beobachtungsstation am Flughafen Findel. Weitere Beobachtungen im Luxemburger Land sind beispielsweise auf der Internetseite der ASTA (<https://www.agrimeteo.lu>) zu finden.
- Im Allgemeinen Wetterbericht wurde bereits seit Beginn letzten Jahres eine Änderung im Layout vorgenommen und eine Grafik mit Vorhersagen für Sonnenscheindauer, Temperaturen, Niederschlag, ... eingefügt.

- MeteoLux wird analysieren, ob die graphische Darstellung von Informationen wie tiefe Wolken, Luftdruck, Wind, ... in einem sogenannten „Atmogramm“ umsetzbar ist.
- Falls Sie Probleme haben, Informationen auf unserer Internetseite zu finden, teilen Sie uns dies bitte mit. Wir werden alles versuchen, um Ihnen den Zugang zu unseren Informationen zu erleichtern.
- Die 3-stündliche Entwicklung der Temperatur und des Taupunkts wurde im Februar 2020 im Flugwetterbericht hinzugefügt.
- Niederschlagsradarbilder sind seit Juli 2020 auf unserer Webseite verfügbar (<https://www.meteolux.lu/de/wetter-in-luxemburg/?lang=de>). Außerdem ist ein neues kostenloses Produkt mit kombinierten Niederschlagsradar- und Blitzdaten in der Rubrik „Meine Produkte“ seit Januar 2021 auf unserer Webseite zu finden (<https://www.meteolux.lu/de/aktuelles/neu-niederschlagsradar-und-blitze-fur-flugwetterkunden-verfugbar/?lang=de>).
- MeteoLux wird die Qualität der 100 Meter-Windmessungen vom Düdelinger Turm überprüfen und gegebenenfalls berichtigen. Wir entschuldigen uns für den derzeitigen längerfristigen Ausfall des Windsensors.
- Die Angabe der „Runway in Use“ im gesprochenen Wetterbericht ATIS wird überprüft.
- Wetterinformationen und interaktive Diagramme in Echtzeit und 3D-Modelle können aus technischen Gründen momentan noch nicht angeboten werden. MeteoLux arbeitet jedoch daran, seine Produkte, den zur Verfügung stehenden Möglichkeiten entsprechend, zu modernisieren und weiter zu entwickeln.
- Das Regendiagramm im Allgemeinen Wetterbericht wird mit seinem neuen Layout seit Beginn letzten Jahres mit erhöhter Präzision dargestellt.
- Unsere Wetterberichte sind seit Anfang des Jahres 2019 in deutscher Sprache verfügbar.
- Im Flugwetterbericht sind seit Mitte November 2020 Informationen zu Tages- und Nachtzeiten (Dämmerung) zu finden.
- Aufgrund technischer Probleme haben die METAR-Berichte auf unserer Internetseite in der Rubrik „Regionale Übersicht“ zeitweise gefehlt. In der Zwischenzeit wurde dieser Fehler behoben.
- MeteoLux arbeitet daran, die Qualität und Zuverlässigkeit seiner Informationen und Produkte ständig zu verbessern um Ihnen den bestmöglichen Service bieten zu können.
- Sollte unsere Internetseite Ihre Bedürfnisse dennoch nicht erfüllen, teilen Sie uns bitte die Ursache Ihrer Unzufriedenheit mit und geben Sie uns so die Gelegenheit, diese weiter zu verbessern.