

Zusammenfassung der Kundenzufriedenheitsumfrage 2018

Befragt wurden die Abonnenten des Allgemeinen Wetterberichts von MeteoLux

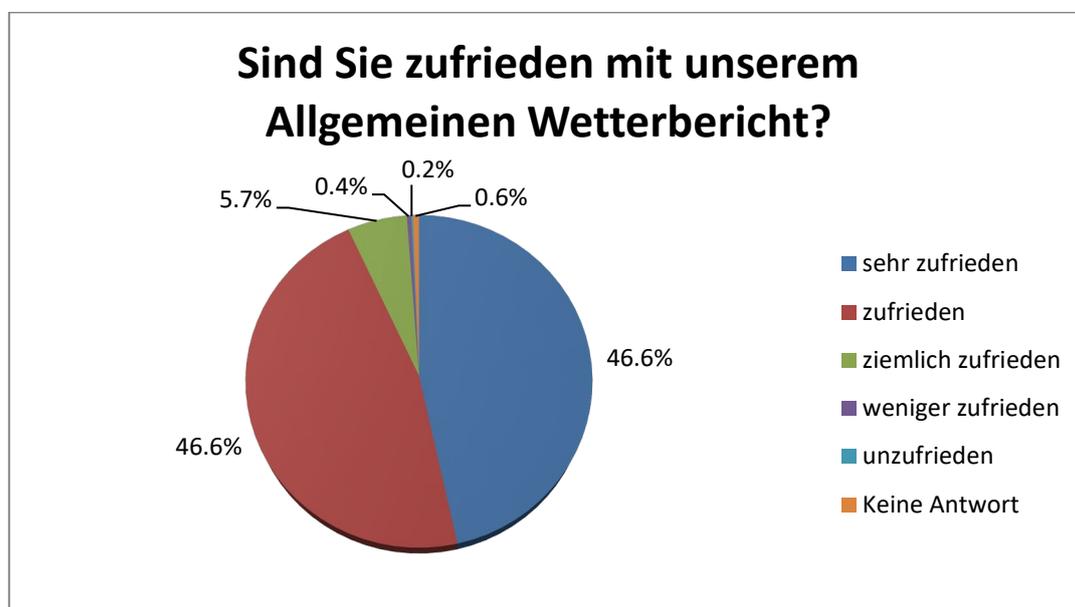
MeteoLux bedankt sich bei allen Kunden für die Unterstützung, durch welche eine fortwährende Verbesserung der meteorologischen Dienste möglich ist.

Um unsere allgemeinen Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, wird jedes zweite Jahr eine Umfrage an unsere Kunden versendet. Das Erkennen von Verbesserungsmöglichkeiten 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 2018 liegt bei 20,1 %, das heißt von 5984 verschickten Einladungen konnten 1203 Antworten ausgewertet werden.

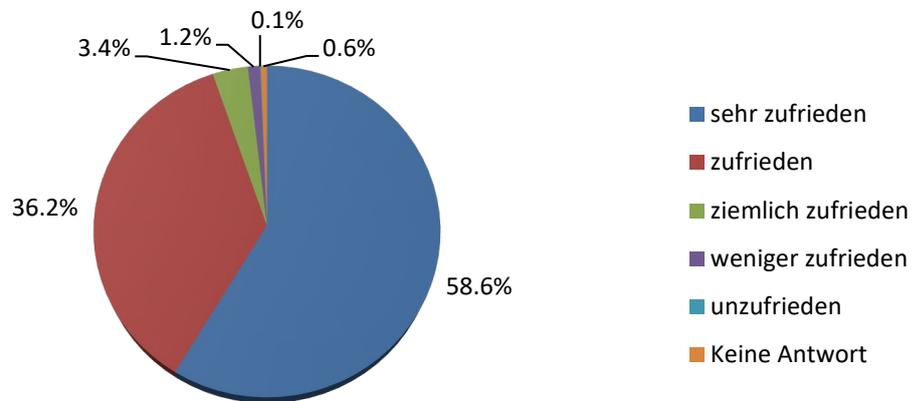
MeteoLux bedankt sich für die vielen Beiträge und Verbesserungsvorschläge und wird die nötigen Schritte einleiten, um so viele Ideen wie möglich zu berücksichtigen und umzusetzen.

Untenstehend finden Sie die Zusammenfassung Ihrer Antworten.



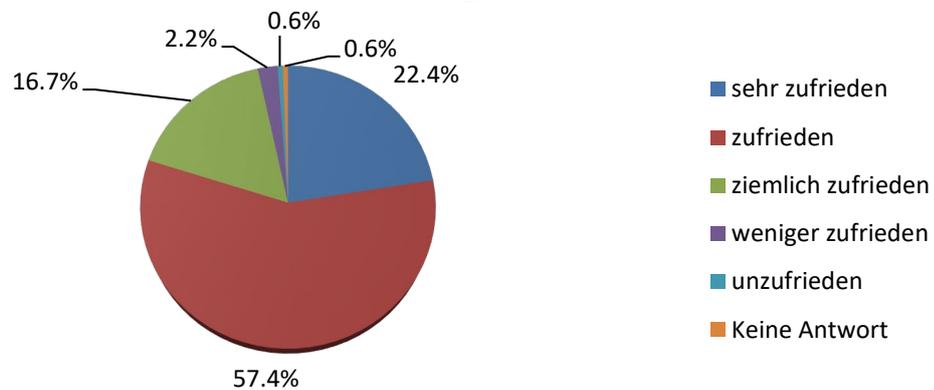
Mehr als 93 % unserer Kunden sind zufrieden mit unserem Allgemeinen Wetterbericht.

Sind Sie zufrieden mit der Ausgabezeit unseres Wetterberichtes?



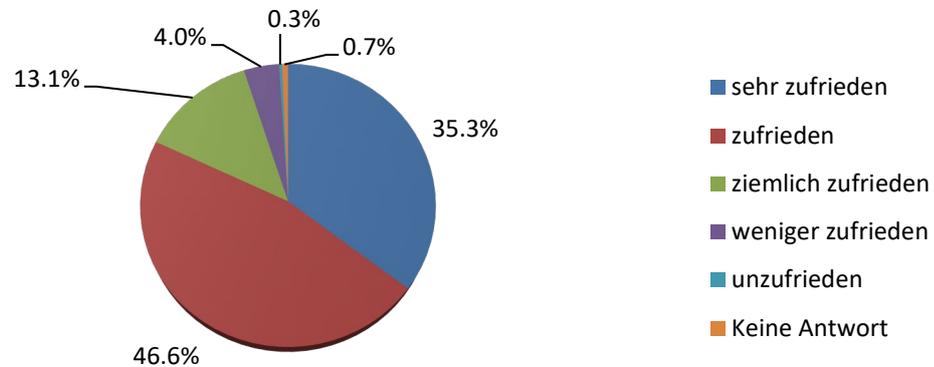
Die Zufriedenheit über die Ausgabezeit des Wetterberichtes überschreitet 94 %.

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität (Genauigkeit, Verlässlichkeit) der Vorhersagen?



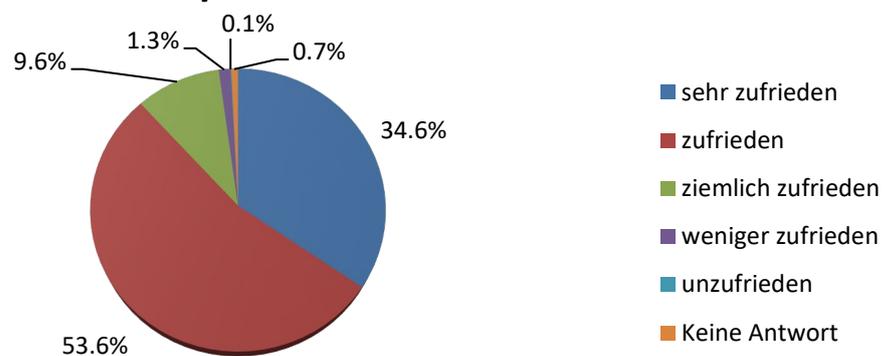
Die Qualität der Vorhersagen wird von nahezu 80 % unserer Kunden gelobt.

Wie zufrieden sind Sie mit der Präsentation des Wetterberichtes (Layout, Darstellung der Wetterdaten)?



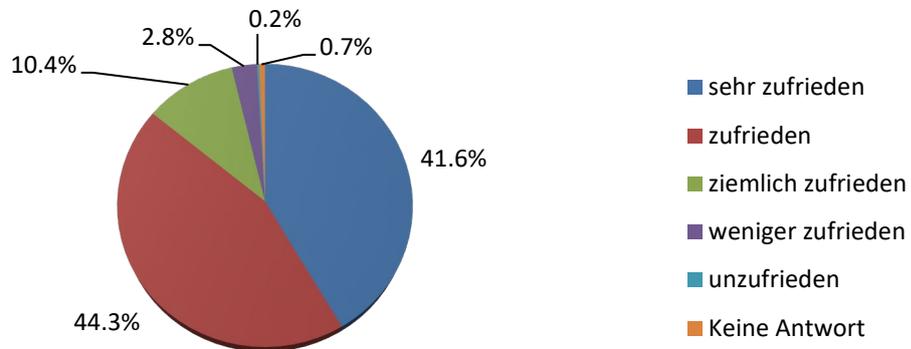
Die Präsentation des Allgemeinen Wetterberichtes wird von 81 % der befragten Kunden wertgeschätzt.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Informationsgehalt (Art der Information, Inhalt) des Wetterberichtes?



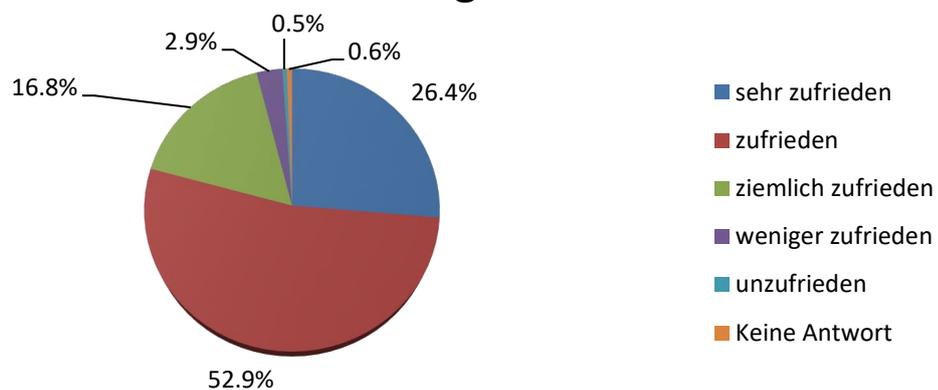
Mehr als 88 % unserer Kunden sind zufrieden mit dem Informationsgehalt unserer Wetterberichte.

Sind Sie zufrieden mit der Darstellung der Warnungen (Lesbarkeit, Datendarstellung)?



Mehr als 85 % unserer Kunden bewerten die Darstellung der Warnungen in unseren Wetterberichten positiv.

Sind Sie zufrieden mit der Qualität (Genauigkeit, Zuverlässigkeit) der Warnungen?

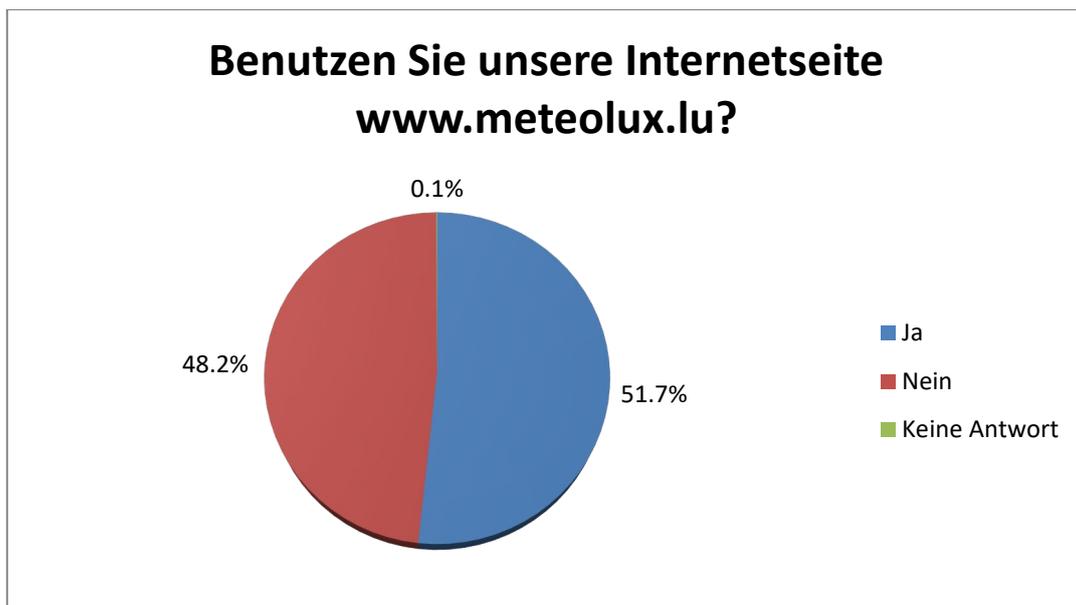


Mehr als 79 % unserer Kunden sind mit der Qualität der Warnungen zufrieden.

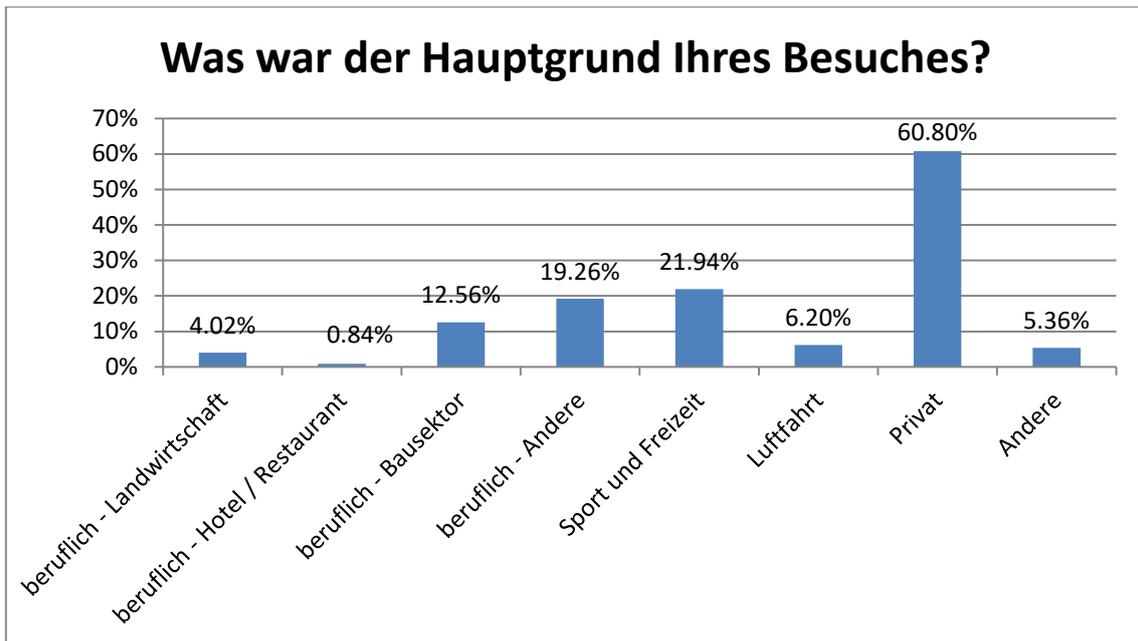
Wo sehen Sie Potential unsere Wetterberichte zu verbessern?

Unter den erhaltenen Antworten waren folgende Bemerkungen:

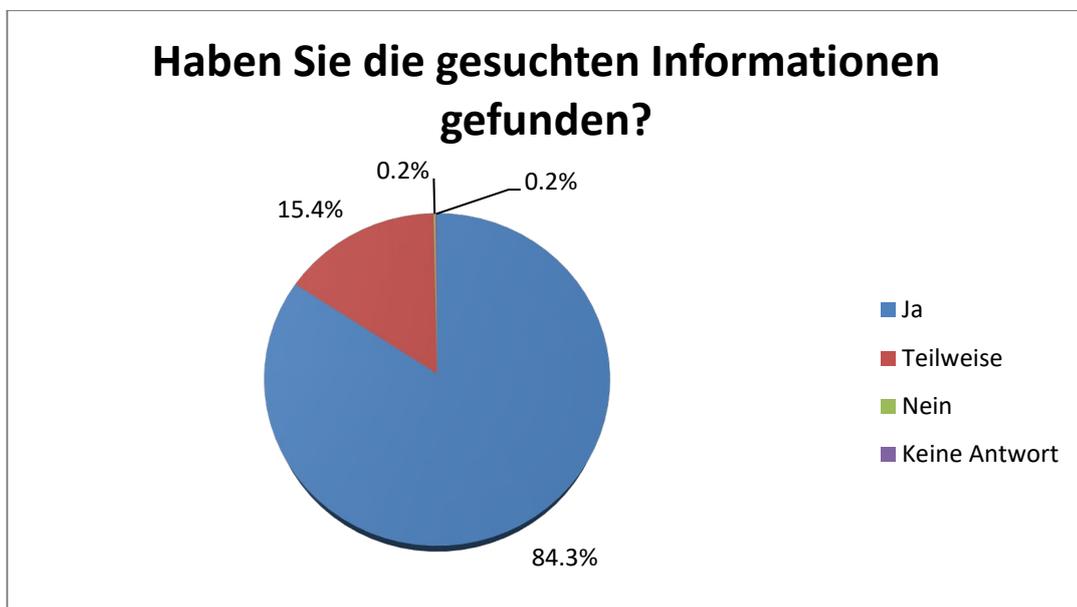
- 86 Kunden haben geantwortet, dass Sie ganz zufrieden mit unseren Wetterberichten sind.
- 33 Kunden sind unzufrieden mit dem Layout der Berichte und wünschen sich unter anderem mehr Farbe.
- 26 Kunden hätten gerne eine bessere Einteilung des Landes (mindestens Nord und Süd, besser noch Zentrum, Ost und West).
- 14 Kunden wären glücklich mit einem luxemburgischen / deutschen / englischen Wetterbericht.
- 14 Kunden sind unzufrieden mit den Ausgabeterminen der Wetterberichte. Sie wünschen sich, dass der Bericht morgens früher erstellt wird und abends ein zusätzlicher Bericht versendet wird.
- 7 Kunden denken, dass zu viele grammatikalische Fehler im Bericht enthalten sind



Mehr als die Hälfte unserer Kunden benutzt unsere Internetseite.

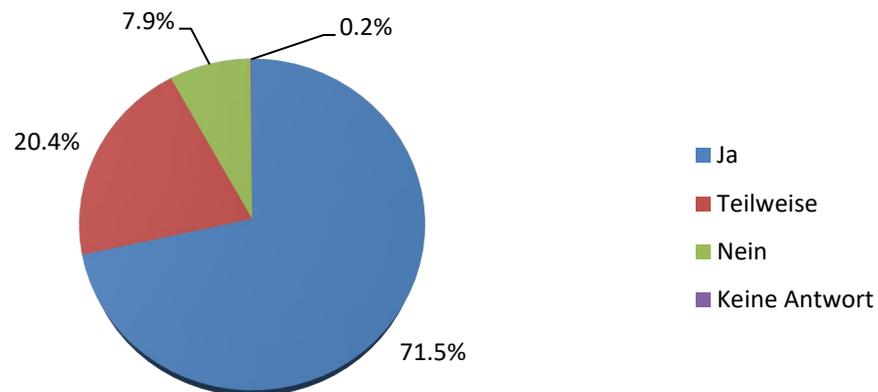


Der Großteil unserer Kunden besucht unsere Internetseite aus privaten Gründen. Mehr als ein Drittel der Besucher unserer Internetseite nutzt die Information für berufliche Zwecke.



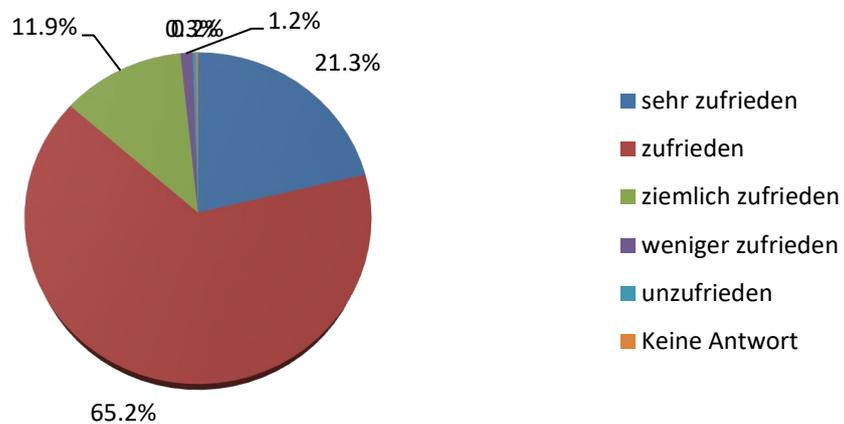
Eine große Mehrheit der befragten Kunden konnte die gesuchten Informationen auf unserer Internetseite finden.

Waren die gefundenen Informationen aussagekräftig?



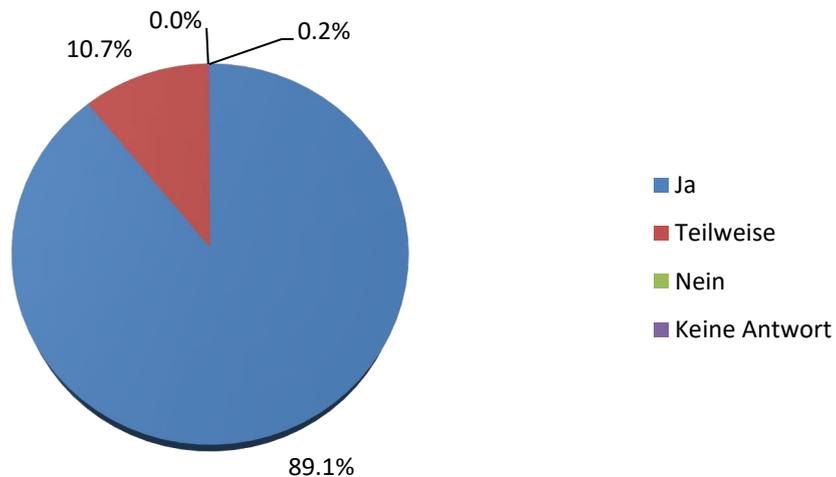
Mehr als 71 % der Nutzer fanden die Informationen aussagekräftig.

Sind Sie zufrieden mit der Ergonomie unserer Internetseite?



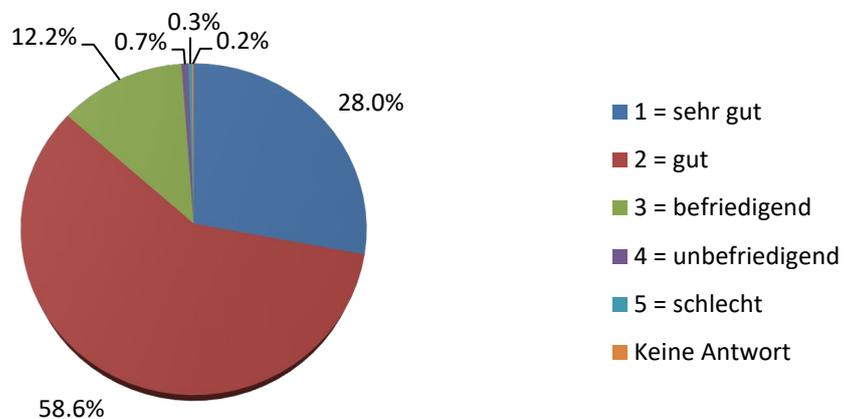
Mehr als 80 % der Besucher sind zufrieden mit der Ergonomie unserer Internetseite. Dennoch ist nur ein Fünftel aller Besucher sehr zufrieden, nahezu drei Fünftel der Besucher sind zufrieden.

Sind die Informationen klar verständlich?

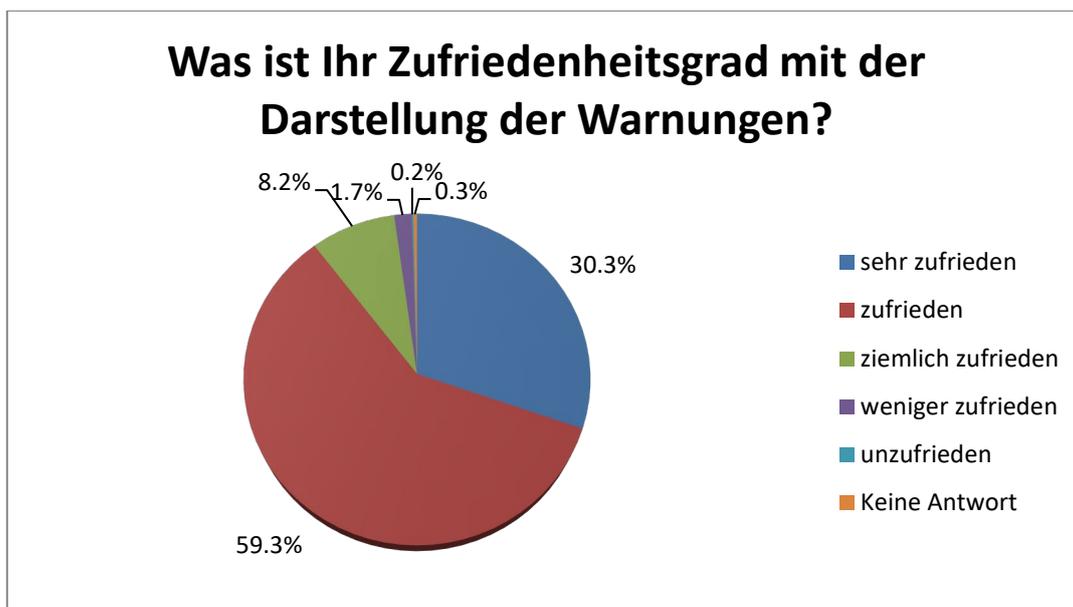


Die Klarheit der Informationen erreicht eine Zufriedenheitsrate von fast 90 %.

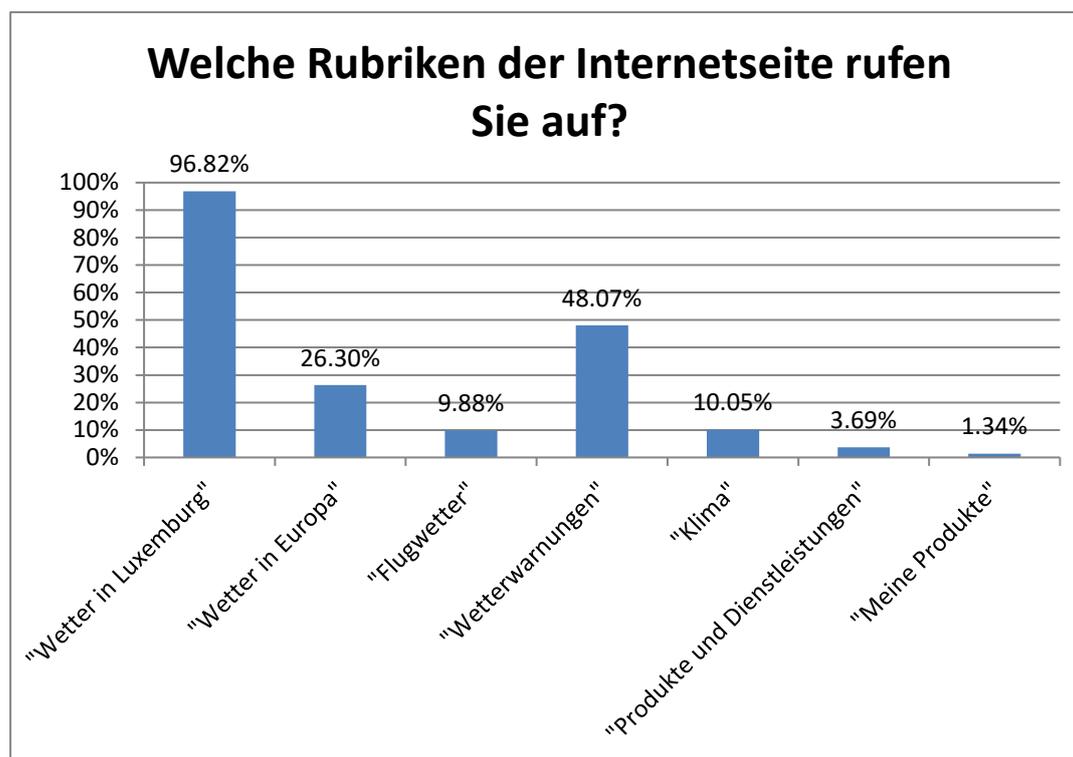
Wie bewerten Sie die Attraktivität unserer Internetseite (Präsentation, Layout)?



Unsere allgemeinen Kunden vergeben eine Durchschnittsbewertung von 1,8 betreffend der Attraktivität unserer Internetseite.

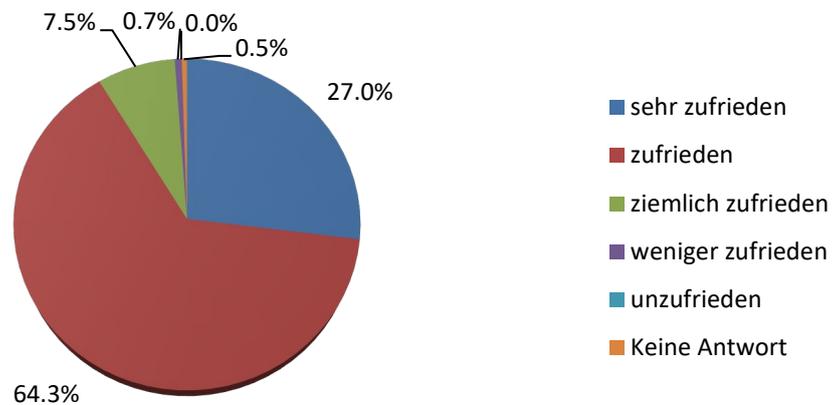


Fast 90 % der befragten Kunden heißen die Darstellung der Warnungen auf der Internetseite gut.



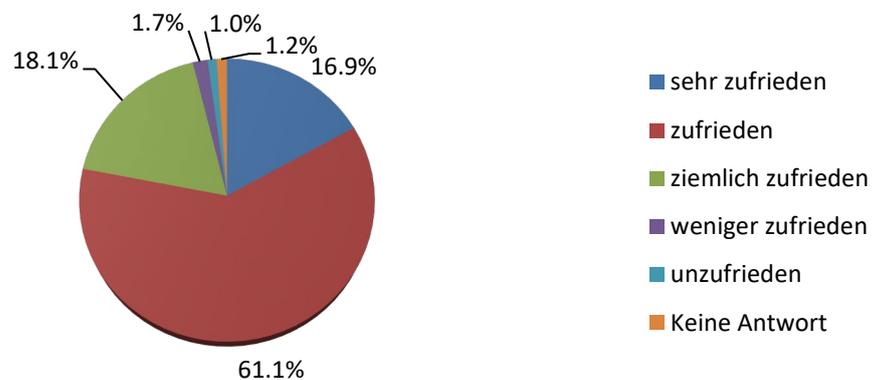
Die meistbesuchte Rubrik auf unserer Internetseite ist die Rubrik „Wetter in Luxemburg“, gefolgt von der Rubrik „Wetterwarnungen“.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Inhalt unserer Internetseite?



Die Mehrheit unserer Kunden ist zufrieden mit dem Inhalt unserer Internetseite.

Sind Sie zufrieden mit der Zugänglichkeit unserer Produkte in der Rubrik "Produkte und Dienstleistungen"?



Mehr als drei Viertel unserer Kunden sind zufrieden mit der Zugänglichkeit zu den Produkten in der Rubrik „Produkte und Dienstleistungen“.



Fast alle unsere Kunden haben Vertrauen in die Internetseite.



Die große Mehrheit der befragten Personen würde unsere Internetseite in Ihrem Freundeskreis weiterempfehlen.

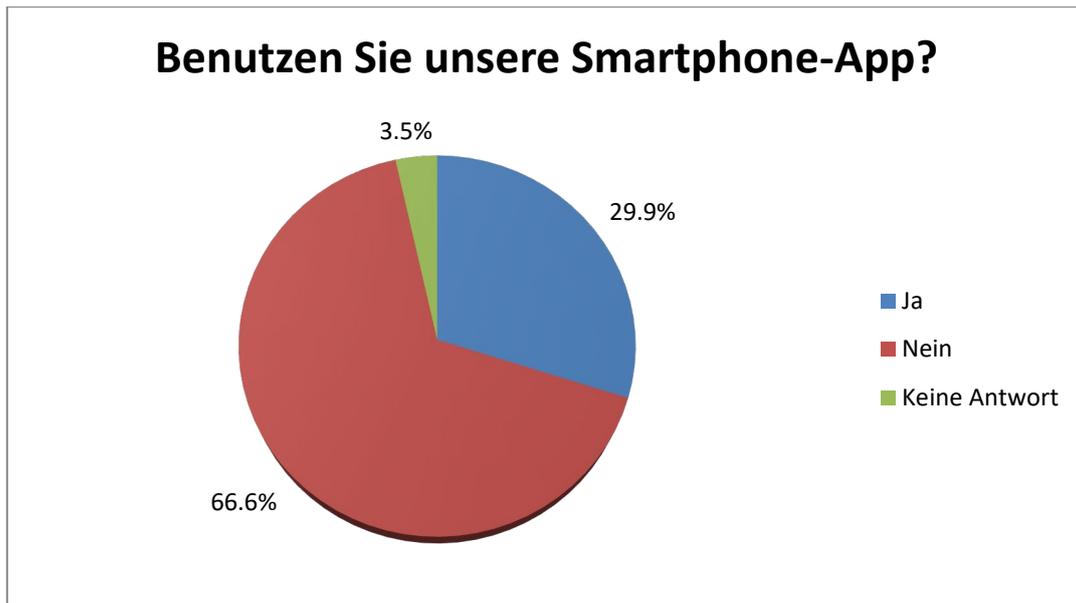
Wo sehen Sie Potential unsere Internetseite zu verbessern?

Unter den erhaltenen Antworten waren folgende Bemerkungen:

- Die Mehrheit der Kunden (23 Antworten) ist mit unserer Internetseite sehr zufrieden.
- Ein Kunde wünscht sich eine luxemburgische Übersetzung der Internetseite.
- Drei Kunden wollen eine Smartphone-Applikation.
- Sechs Kunden sind unzufrieden mit der Präsentation der Internetseite und der Klarheit der Grafiken.
- Drei Kunden hätten gerne Radarbilder auf der Internetseite.
- Zwei Kunden wünschen sich zuverlässige Links zu anderen ausländischen Wetterdiensten.
- Drei Kunden wären froh über mehr Wind-Informationen für das Segelfliegen.
- Zwei Kunden wünschen sich, dass die Einschreibung zur Rubrik „MEINE PRODUKTE“ online möglich wäre.
- Ein Kunde ist unzufrieden mit der Zuverlässigkeit der Daten vom Düdelinger Turm.
- Ein Kunde wünscht sich Informationen über die Luftqualität.
- Ein Kunde will eine übersichtlichere Startseite welche alle Dienste aufzeigt, außerdem eine ergonomischere Internetseite.
- Ein Kunde hätte gerne Wetterkarten für Europa.
- Ein Kunde würde sich über eine genauere Unterteilung Luxemburgs (nicht nur Nord/Süd) freuen.

Anmerkungen von MeteoLux:

- Eine luxemburgische Übersetzung unserer Internetseite ist nicht vorgesehen, die Seite ist jedoch seit dem 21. Januar 2019 zweisprachig (französisch und deutsch).
- In Zusammenarbeit mit den belgischen und niederländischen Nationalen Wetterdiensten, IRM (Institut Royal Météorologique) und KNMI (Royal Netherlands Meteorological Institute), existiert seit Februar 2018 eine Smartphone-Applikation. Seit wenigen Tagen hat MeteoLux zudem auch ein eigenes Projekt zur Entwicklung einer Smartphone Applikation gestartet.
- Es ist vorgesehen in Zukunft unseren Kunden auch Radarbilder auf unserer Internetseite zur Verfügung zu stellen. Ein entsprechendes Projekt wurde bereits gestartet.
- Links zu ausländischen Wetterdiensten sind unter „Nützliche Links“ zu finden (Menü im Footer der Webseite).
- Informationen über die Luftqualität können auf der Internetseite der „Administration de l’environnement“ gefunden werden (<https://environnement.public.lu/fr/loft/air/mesures.html>).
- In einem zukünftigen Projekt von MeteoLux ist die Überarbeitung der Internet-Startseite und auch der anderen Seiten geplant, inklusive der Publikation neuer Karten (z.B. Wetterkarten für ganz Europa).
- Auch eine genauere Unterteilung Luxemburgs (nicht nur Nord/Süd) ist in absehbarer Zukunft geplant.



Fast 30 % der befragten Personen benutzt bereits unsere Wetter-App.



Die Mehrheit unserer Kunden, welche die App benutzen, hat die gesuchten Informationen gefunden.

Welche Informationen wünschen Sie sich in unserer App?

Unter den erhaltenen Antworten waren folgende Bemerkungen:

- Drei Kunden wünschen sich genauere Informationen, detailliertere Vorhersagen auf Stundenbasis.
- Drei Kunden hätten gerne mehr Informationen über den Wind für das Gleitschirmfliegen.
- Zwei Kunden wünschen sich Radarbilder der Großregion / von Europa.
- Zwei Kunden wünschen sich Wetterwarnungen mit eigenen Schwellenwerten.
- Ein Kunde hätte gerne die Möglichkeit Wetterphänomene zu melden.
- Zwei Kunden haben Probleme mit dem Sprachenwechsel / Landwechsel.
- Ein Kunde wünscht sich eine eigenständige MeteoLux-App, welche die gleichen Informationen wie der Wetterbericht beinhaltet.
- Ein Kunde wünscht sich Informationen über den Wetterverlauf des Tages / der Woche.

Anmerkungen von MeteoLux:

- Wettervorhersagen in stündlicher Auflösung können in unserer Smartphone-Applikation gefunden werden.
- Informationen über den Wetterverlauf des Tages / der kommenden Woche können in der Applikation bereits eingesehen werden.
- MeteoLux plant eine neue Wetterapp zu entwickeln und wird Ihre Vorschläge dafür in Betracht ziehen.

Ihre Kommentare, Anregungen, Vorschläge

- Vierundzwanzig Kunden sind ganz zufrieden.
- Drei Kunden genügt es, den Wetterbericht per Mail zu erhalten.
- Zwölf Kunden kannten die MeteoLux-Applikation noch nicht.
- Zwei Kunden wünschen sich eine deutsche / luxemburgische Übersetzung.
- Ein Kunde wünscht sich genauere Wetterwarnungen.
- Ein Kunde wünscht sich einen Zuverlässigkeitsindex.
- Acht Kunden haben Probleme mit der Applikation.
- Vier Kunden hätten gerne eine eigenständige MeteoLux-App mit mehr Details.
- Zwei Kunden sind ganz zufrieden mit der Applikation.
- Sieben Kunden sehen Verbesserungspotential in der Applikation (visuelle Information über das Wettergeschehen für die ganze Woche, genauere Informationen über das Wetter speziell in Luxemburg, kompatibel mit allen Smartphones und Tablets).
- Drei Kunden finden, dass die Internetseite nicht schön ist und kompliziert aufgebaut ist.
- Ein Kunde denkt, dass ein „pop-up“-Fenster einfacher zu benutzen wäre.

Anmerkungen von MeteoLux:

- Seit Januar 2019 ist unsere Internetseite neben der französischen auch in deutscher Sprache aufrufbar.
- Es ist aktuell nicht möglich einen Zuverlässigkeitsindex den Vorhersagen hinzuzufügen, da die von uns veröffentlichten Vorhersagen von unseren Experten validiert werden und somit kein automatisch erzeugtes Produkt sind.
- Eine eigenständige MeteoLux-Applikation ist geplant, wird aber noch etwas Entwicklungszeit in Anspruch nehmen.
- Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf, falls Sie Probleme mit der Nutzung eines unserer Produkte haben. Sie erreichen uns per E-Mail unter info@meteo.public.lu.