

BGK-Mitgliederumfrage

Zufriedenheit der BGK-Mitglieder

Die BGK hat eine Umfrage über die Zufriedenheit ihrer Mitglieder und Gütezeichennehmenden mit der Durchführung der Gütesicherung und dem Service der Gütegemeinschaften durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen über alle Verfahrensbeteiligten und Leistungen hinweg eine sehr hohe Zufriedenheit und sind ein schönes Feedback, dass auch nach 30 Jahren Gütesicherung die geleistete Arbeit der BGK sehr wertgeschätzt wird.

Seit 2020 ist das Qualitätsmanagement der BGK nach der DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Damit hat sich die BGK einer kontinuierlichen Verbesserung ihrer Dienstleistungen verpflichtet. Die Kunden- oder in unserem Fall Mitgliederzufriedenheit ist dabei ein zentraler Punkt der Norm und des Qualitätsmanagementsystems der BGK.

Diese wurde nun über eine umfassende Online-Umfrage abgefragt, die u. a. Fragen zur Zufriedenheit mit den angebotenen Schulungen, der H&K aktuell oder der Internetseite der BGK enthielt. Dabei konnten Bewertungen mit 1 bis zu 5 Sternen abgegeben und auch konkrete Kommentare hinterlassen werden. An der Umfrage beteiligten sich insgesamt 222 Gütezeichennehmende.

Ergebnisse zur Zufriedenheit der BGK-Mitglieder

97 % der sich an der Umfrage beteiligten Mitglieder gaben 4 oder 5 Sterne sowohl für die Durchführung der Gütesicherung als auch die Arbeit der Gütegemeinschaft. Davon waren 67 % mit der Durchführung der Gütesicherung sehr zufrieden (5 Sterne) und sogar 77 % mit der Arbeit der Geschäftsstelle (s. Abbildung 1 und 2). Dies stellt nochmal eine deutliche Verbesserung zu der letzten Umfrage in 2014 dar, auch wenn 93 % mit der Durchführung der Gütesicherung und 96 % mit Arbeit der BGK zufrieden waren, lag der Anteil der sehr zufriedenen Mitglieder „nur“ bei 47 bzw. 42 %.

Auch die Zufriedenheit mit den verschiedenen Einrichtungen der Gütesicherung ist auf hohem Niveau geblieben. 4 oder 5 Sterne wurden zu 95 % an die Qualitätsbetreuung (2014: 95 %), zu 95 % an die Probenehmenden (2014: 98 %), zu 94 % an die Prüflabore (2014: 93 %) und zu 89 % an die angeschlossenen Gütegemeinschaften vergeben (2014: Keine Abfrage).

„Nur“ 82 % vergaben 4 oder 5 Sterne an die Mitgliedersoftware BGK.net, 6 % sogar nur einen Stern (s. Abbildung 3). Häufig wurde angemerkt, dass diese sehr langsam arbeitet oder nicht auf allen Endgeräten installiert werden kann. Diesbezüglich hat die BGK-Geschäftsstelle bereits einen Erneuerungsprozess eingeleitet und einen Programmierer eingestellt, um zukünftig die Performance und Anwendbarkeit für die Nutzer zu verbessern.

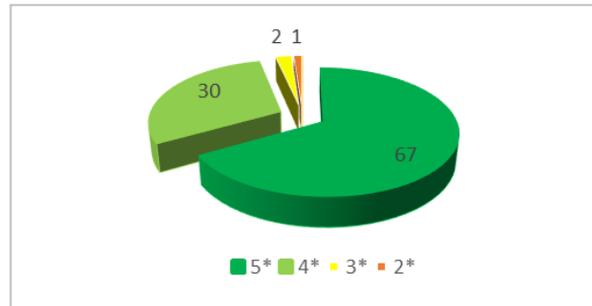


Abbildung 1: Zufriedenheit mit der Durchführung der Gütesicherung in % (n = 173).

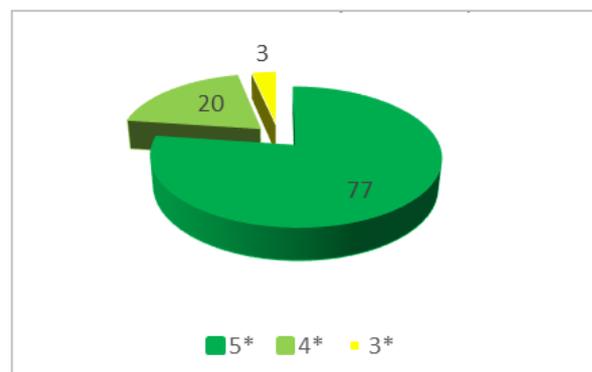


Abbildung 2: Zufriedenheit mit der Arbeit der BGK-Geschäftsstelle in % (n = 206).

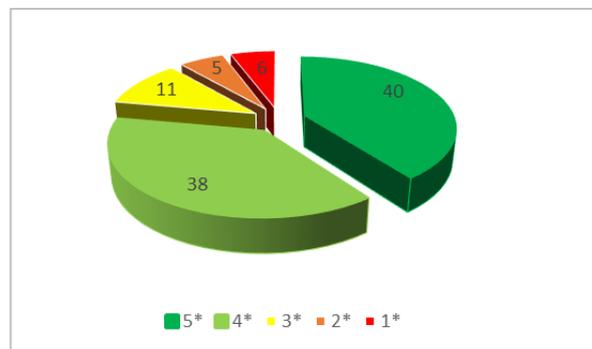


Abbildung 3: Zufriedenheit mit der BGK.net in % (n = 166).

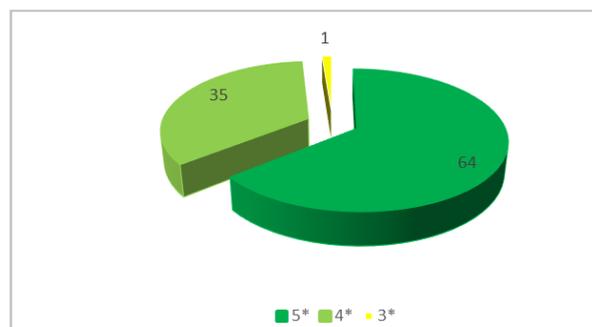


Abbildung 4: Zufriedenheit mit der H&K aktuell in % (n = 162).

4 oder 5 Sterne vergaben 96 % an die BGK-Internetseite (2014: 79 %), 90 % für den Humustag (2014: 51 %), 97 % für die Schulungen der Gütesicherungsbeauftragten sowie die Praxisseminare (2014: 77 %) und sogar 99 % für die BGK-Fachgespräche. Die H&K aktuell selber erhielt von 99 % (2014: 91 %) der Antworten 4 oder 5 Sterne (s. Abbildung 4), die anderen Publikationen von 95 % (2014: 70 %) und die Werbemittel von 97 % (2014: 38 %).

Relevanz weiterer Aktivitäten der BGK

Sehr interessant sind auch die Bewertungen zu weiteren Themen, der sich die BGK-Geschäftsstelle annimmt bzw. annehmen sollte (s. Abbildung 5). Mit der Bewertung von 4 oder 5 Sternen wurde die Begleitung bei der Umsetzung rechtlicher Vorschriften mit 96 % am höchsten bewertet, gefolgt von der Begleitung der Fremdstoffdiskussion (94 %), Nachhaltigkeit der Bioabfallwirtschaft (87 %), guter fachlicher Praxis der Düngung (86 %) und Humuswirtschaft (85 %). Diese Fragen wurden neu in die Umfrage aufgenommen.

Die Umfrage zeigt der BGK, welche Leistungen gut von den Mitgliedern und Zeichennehmenden angenommen werden und welche verbessert oder auch verändert werden sollten. Großer Dank gilt damit allen Gütezeichennehmenden, die sich an der Umfrage beteiligt haben, für das Feedback und die Unterstützung, den Service der BGK auf einem hohen Niveau zu halten und stetig zu verbessern.

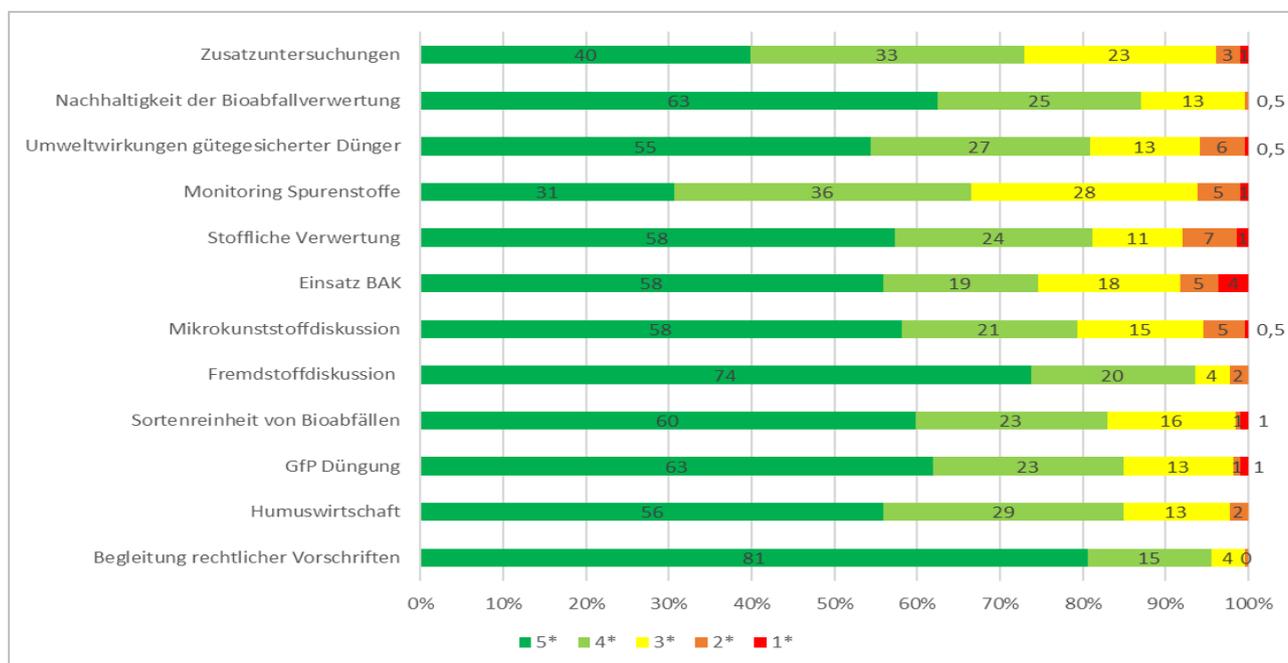


Abbildung 5: Relevanz unterschiedlicher Themen.

Update für BGK-Mitglieder- und Laborsoftware

Für die BGK-Mitgliedersoftware BGK.net und die Laborsoftware ZASLab sind Aktualisierungen bereitgestellt worden. Diese werden i. d. R. bei Start automatisch angeboten und nach Bestätigung durch den Nutzer eingespielt. Nach der Aktualisierung haben beide Programme die Versionsnummer 4.1.1.

Im Update auf Version 4.1.1 sind diese Änderungen enthalten:

- Aktualisierung der für den Betrieb notwendigen Programmbibliotheken (.net-Framework).
- Erweiterung der Palette an gütegesicherten Produkten um Frischkompost 3.
- Erweiterung der hinterlegten Liste an zulässigen Einsatzstoffe.
- Weitere kleine Anpassungen und Fehlerbehebungen.

Bei Fragen zu Installation und zum Betrieb der beiden Softwarelösungen können sich Mitglieder und Prüflabore gerne an Herrn Andreas Krahl (BGK-Geschäftsstelle, it@kompost.de) wenden. (KI/AK)