

## Abstract zur Diplomarbeit

Fachgebiet: Kontaktlinse  
Name: Linke, Christiane  
Thema: **Ermittlung der Kundenzufriedenheit mit Orthokeratologielinsen in Deutschland**  
Jahr: 2005  
Betreuer: Prof. Dr. med. Dipl.-Ing.(FH) H.-J. Grein, Fachhochschule Jena  
Prof. M.S. Optom. (USA) Dipl.-Ing. (FH) W. Sickenberger, Fachhochschule Jena

### **Zusammenfassung**

Ziel der vorliegenden Diplomarbeit war es, die Kundenzufriedenheit mit den in Deutschland angebotenen Orthokeratologielinsen zu untersuchen. Dazu wurde in vier Unternehmen, die unterschiedliche Linsendesigns anbieten, eine Erhebung in Anlehnung an die Methode im Bereich der Marktforschung durchgeführt. Dafür sind Fragebögen für Probanden und Anpasser entwickelt worden. Ergänzend erfolgten Messungen und Untersuchungen am Auge der Probanden. Erfragte subjektive Empfindungen der Probanden zur Kundenzufriedenheit aus dem Fragebogen wurden mit korrelierenden Parametern und Merkmalsausprägungen aus dem Protokollblatt verglichen und daraus die eventuell vorhandene Diskrepanz ermittelt. Die Befragung der Anpasser zu objektiven Kennzahlen war die Grundlage zur Relativierung der Ergebnisse aus der Befragung der Probanden. Aus dem Kundenpool der vier Teststellen in Deutschland standen in der Zeit von Juni bis August 2004 Probanden für die Studie zur Verfügung, die über den gesamten Tag ohne jegliche Hilfsmittel voll korrigiert, d.h. in der Erhaltungsphase, sind. Die Ergebnisse sind sowohl beschreibend, als auch beweisend durch absolute bzw. prozentuale Häufigkeiten und gewichtete Mittelwerte graphisch dargestellt sowie statistisch mittels verbundenen Zweistichprobentest über Mittelwerte normalverteilter Zufallsgrößen ausgewertet und ausführlich diskutiert.