



fragungen in Auftrag. Wo schon Bereitschaft besteht, dort greift Bewusstseinsbildung doppelt. Abfallentsorgung bzw. Mülltrennung sind weiterhin von ansteigender Bedeutung. 91% der Befragten kennen das Recyclingcenter in der Sturzgasse. Sämtliche Leistungsparameter liegen im Schulnotenmittelwert zw. 1,3 und 1,7. Die Zufriedenheiten mit der Abfallentsorgung der unterschiedlichen Fraktionen sind innerhalb der Grazer Bevölkerung mit Werten zw. 1,4 und 1,7 gut. Die Sauberkeit der Straßen bzw. die Zufriedenheit mit dem Winterdienst im jeweiligen Wohnbezirk weisen konstant gute SN-Mittelwerte zwischen 2,1 und 2,0 auf. Dies korreliert mit der laufenden Sauberkeitsmessung, wo wir zu den saubersten Städten Europas zählen.

HOLDING GRAZ-VORSTANDSDIREKTOR
DR. WOLFGANG MESSNER und
MARKTFORSCHER MAG. PETER MADERL

Kundenzufriedenheit bestätigt

Die MitarbeiterInnen der Services – also Stadtraum, Abfall- und Wasserwirtschaft – arbeiten rund um die Uhr daran, die Stadt am Laufen zu halten, stehen mit ihrer Kundschaft, den GrazerInnen, im täglichen Kontakt und berichten von überwiegend positivem Feedback. Die Ergebnisse einer aktuellen Kundenumfrage bestätigen die gute Arbeit der Holding Graz Services. Die Befragung der Grazer Bevölkerung hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Arbeit der Sparte Services wurde wie gewohnt von „mResearch“ durchgeführt. Es wurden dabei rund 900 Grazer Bürger befragt, die nach dem Schulnotensystem ihre Wertung vornahmen; die Zufriedenheitswerte dieser repräsentativen Umfrage liegen fast durchwegs deutlich unter „2“!

Herr Vorstandsdirektor, zum wiederholten Mal wurde die Bevölkerung hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Arbeit der Services befragt. Was ist der Grund dafür?

Dr. Wolfgang Messner: „Anforderungen und Notwendigkeiten zu erkennen und akkurat darauf zu reagieren, das erwarten die Kunden zu Recht von uns, und genau das ist auch unser Bestreben. Ich nehme somit nicht ohne Stolz die gute Benotung zur Kenntnis und freue mich darüber, dass es gelungen ist, einem Großteil der Grazerinnen und Grazer zu verdeutlichen, dass hinter einer sauberen Stadt, hinter gepflegten Straßen und einer hervorragenden Wasserqualität die Holding Graz Services steht. Ein ausgezeichnetes Zeugnis, das man uns da ausstellt, das aber auch die hervorragenden Leistungen unseres Services-Teams augenscheinlich macht.“

Kann man solchen Befragungen glauben schenken?

Mag. Peter Maderl: Die Bevölkerungsbefra-

gung 2014, die wir vom mResearch durchführen durften, erfolgte bei 900 Grazerinnen und Grazern und ist somit durchaus repräsentativ. Die Zufriedenheitswerte liegen fast durchwegs deutlich unter der Schulnote 2 und sagen umso mehr aus, als die Wichtigkeit der einzelnen Bereiche im Steigen begriffen ist. Wenn zum Beispiel für jemanden saubere Straßen hohe Bedeutung haben, wird seine Beurteilung der Zufriedenheit auch entsprechend kritisch ausfallen. Da gilt es die Qualität nicht nur zu halten, sondern noch zu steigern.

Heißt das, dass die Services, indem sie ständig den hohen Stellenwert eines perfekt ablaufenden Stadalltags betonen, sich die Latten selbst hoch legen, wenn die Qualität ihrer Arbeit beurteilt werden soll?

Messner: So ist es, aber wir können mit hochgelegten Latten durchaus umgehen. Nicht nur wir und die Medien, sondern vor allem die Zeiten selbst sorgen für verstärkte Sensibilisierung in diesem oder jenem Bereich. Und um diese Tendenzen schon im Ansatz zu erkennen, dafür geben wir ja Be-

Maderl: Befragungen haben auch den Vorteil, dass die Unternehmen daraus ableiten können, wie sie am effizientesten mit ihren KundInnen in Kontakt treten können. Derzeit holt die Grazer Bevölkerung Informationen über die Dienstleistungen der Holding Graz Services zu rund vierzig Prozent via Internet ein, gefolgt von Broschüren, Zeitungsartikeln und Postwurfsendungen. Mit einer weiteren Zunahme der elektronischen Medien ist naturgemäß zu rechnen.

Die Ergebnisse der KundInnenzufriedenheitsanalyse 2014

Wasserwirtschaft:	1,11
KundInnen-service:	1,35
Abfallwirtschaft:	1,50
Stadtraum:	2,10

Gesamtwert der einzelnen Spartenbereiche nach dem Schulnotensystem