

# Ergebnisse der Zufriedenheitsanalyse 2020

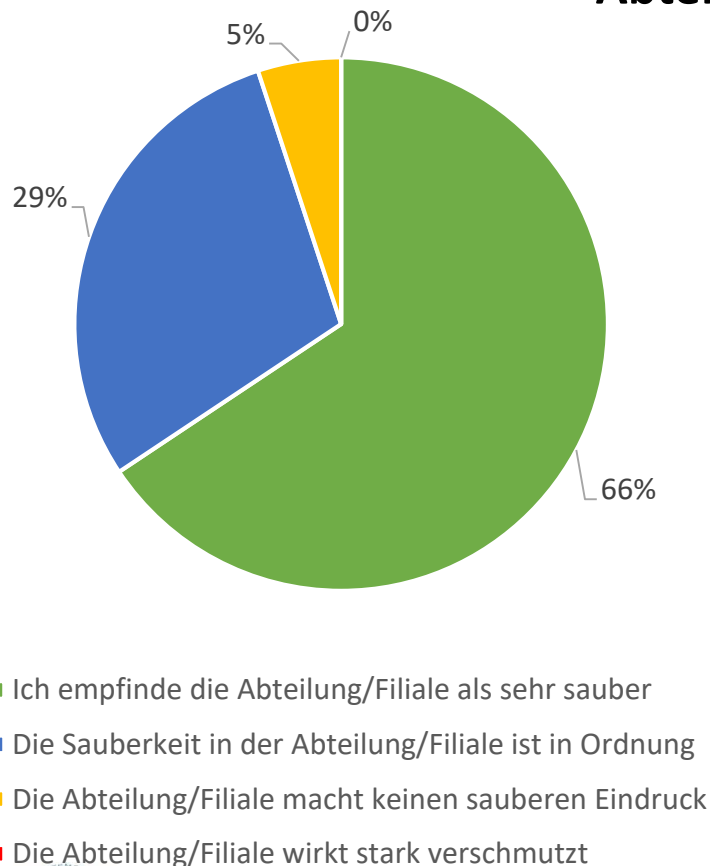
- Kunden der BRS
- Mitarbeiter der BRS



# Reinigungsqualität

Filialen und Abteilungen

## Wie zufrieden sind Sie mit der Reinigungsqualität in Ihrer Abteilung/Filiale?



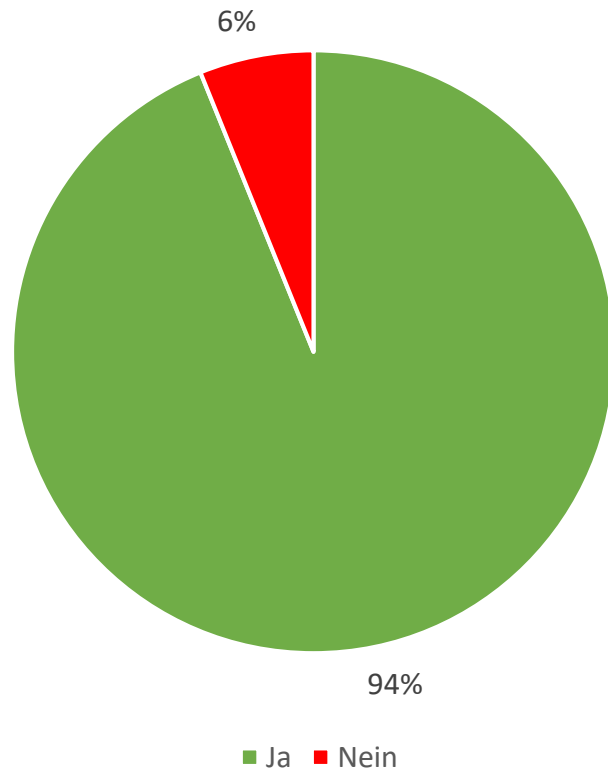
### Detailinformationen

- **65,66%** (n=65) geben an, dass sie mit der Sauberkeit in der Abteilung/Filiale **sehr zufrieden** sind
- **29,29%** (n= 29) geben an, dass die Sauberkeit in der Abteilung/Filiale **in Ordnung** ist
- **5,05%** (n=5) geben an, dass die Sauberkeit in der Abteilung/Filiale **keinen sauberen Eindruck** macht
- **0%** (n=0) geben an, dass sie mit der Sauberkeit in der Abteilung/Filiale **nicht zufrieden** sind
- Weiters wurde eine Unterfrage generiert, um die Meinung unserer Kunden zu evaluieren was beachtet werden muss, damit sie die Abteilung/Filiale als **»sehr sauber«** empfinden. Für die Auswertung wurde eine Liste mit Maßnahmen erstellt.

# Desinfektionsmaßnahmen

Filialen und Abteilungen

**Sind Sie mit den zusätzlichen Desinfektionsmaßnahmen Ihrer Reinigungskraft aufgrund der anhaltenden Corona Krise zufrieden?**

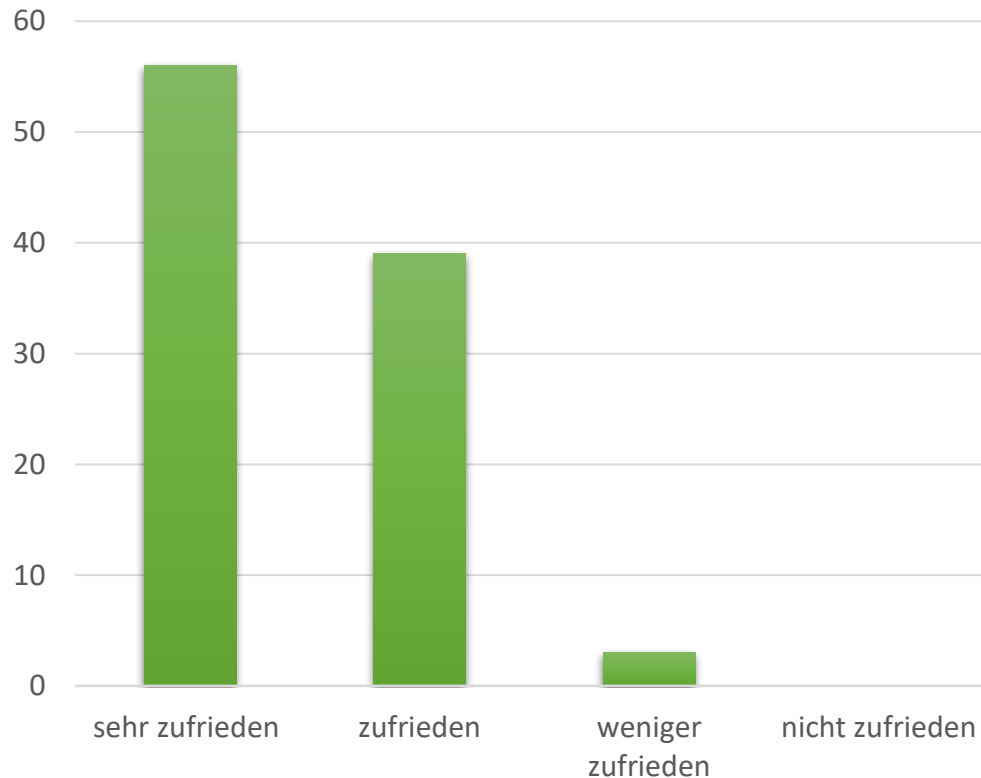


- Im Allgemeinen sind die Abteilungen und Filialen mit den zusätzlichen Desinfektionsmaßnahmen der Reinigungskraft zufrieden
- Die Zufriedenheit liegt bei **94%**.
- **5 Filialen** und **eine Abteilung** geben an mit den Desinfektionsmaßnahmen nicht zufrieden zu sein.
- Die Antworten beziehen sich auf die „*nicht Bekanntheit*“ der Maßnahmen und auf einen „*sparsamen Umgang mit dem Desinfektionsmittel*“.

# Betreuungsqualität

Filialen und Abteilungen

Wie zufrieden sind Sie mit der administrativen Betreuung der BRS (OL bzw. Ansprechpartner im Büro)?



- Die Zufriedenheit mit der administrativen Betreuung der BRS wurde gesamt positiv beurteilt.
- Die Werte liegen immer bei mindestens **95% Zufriedenheit**.
- Ein deutlicher Trend ist hier zur Antwortkategorie **»sehr zufrieden«** zu erkennen.
- Die 3% welche angegeben haben, dass sie **»weniger zufrieden«** sind, wurden mit einer weiteren Frage befragt und in der Maßnahmenliste aufgenommen.

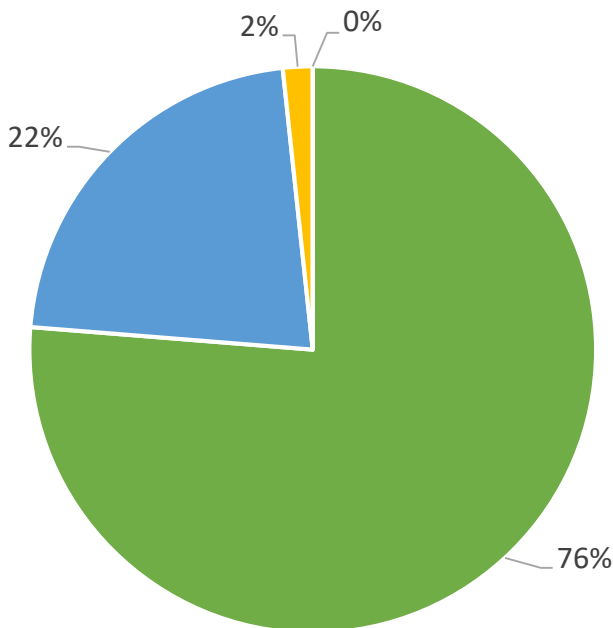
# Arbeitsplatzzufriedenheit

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen



**BRS**

## Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Arbeitsplatz?



■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden ■ nicht zufrieden

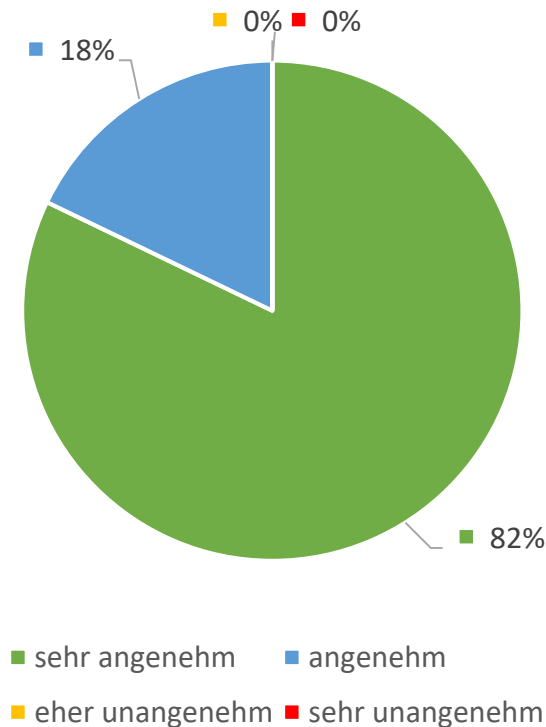
- Die Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz wurde gesamt sehr positiv beurteilt.
- Die Werte liegen etwa bei **98% Zufriedenheit**.
- Ein deutlicher Trend ist hier zur Antwortkategorie **»sehr zufrieden«** sowie **»zufrieden«** zu erkennen.
- Unter den Befragten haben 2% angegeben, dass sie **»weniger zufrieden«** sind.
- Um die Gründe zu erheben, warum sie weniger zufrieden sind, wurden Maßnahmen für die nächste Mitarbeiterzufriedenheit gesetzt.



# Arbeitsplatzzufriedenheit

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

## Wie empfinden Sie das Arbeitsklima in der Abteilung/Filiale, in der Sie arbeiten?



- Das Arbeitsklima in der Abteilung bzw. Filiale wurde sehr positiv beurteilt.
- Die Werte liegen bei **100% Zufriedenheit**.
- **82%** finden das Arbeitsklima **sehr angenehm**.
- **18%** finden das Arbeitsklima **angenehm**.
- Keiner der Befragten findet das Arbeitsklima *unangenehm* bzw. *sehr unangenehm*.

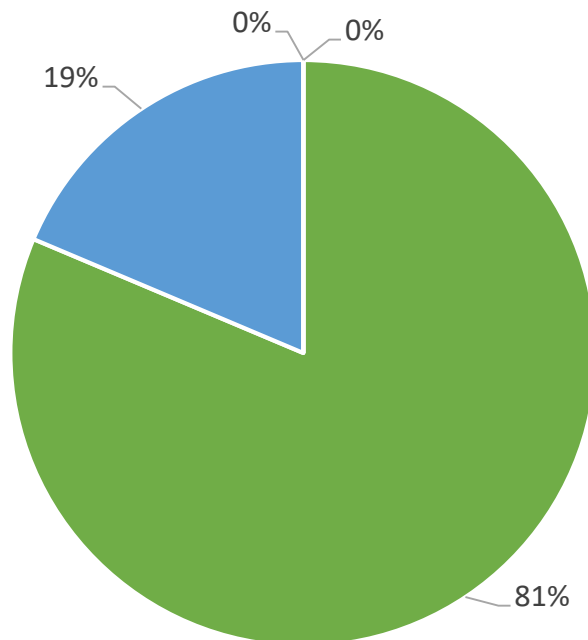
# Kenntnisse der Arbeitsanforderungen

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen



# BRS

## Ich arbeite in meiner Abteilung/Filiale nach den Vorgaben der BRS



■ stimmt vollkommen ■ stimmt weitgehend  
■ stimmt eher nicht ■ stimmt gar nicht

- **Ca. 70%** (n=44) der Befragten sind der Meinung das Leistungsverzeichnis der BRS zu **kennen**.
- **25%** (n=13) sind der Meinung das Leistungsverzeichnis **weitgehend** zu kennen. Die restlichen **5%** haben sich dazu **nicht geäußert**.
- **81%** (n=48) arbeiten in der Abteilung bzw. Filiale nach den Vorgaben der BRS.
- **19%** (n=11) arbeiten **weitgehend** nach den Vorgaben der BRS.
- **Keiner** der Befragten stimmt der Aussage nicht zu.



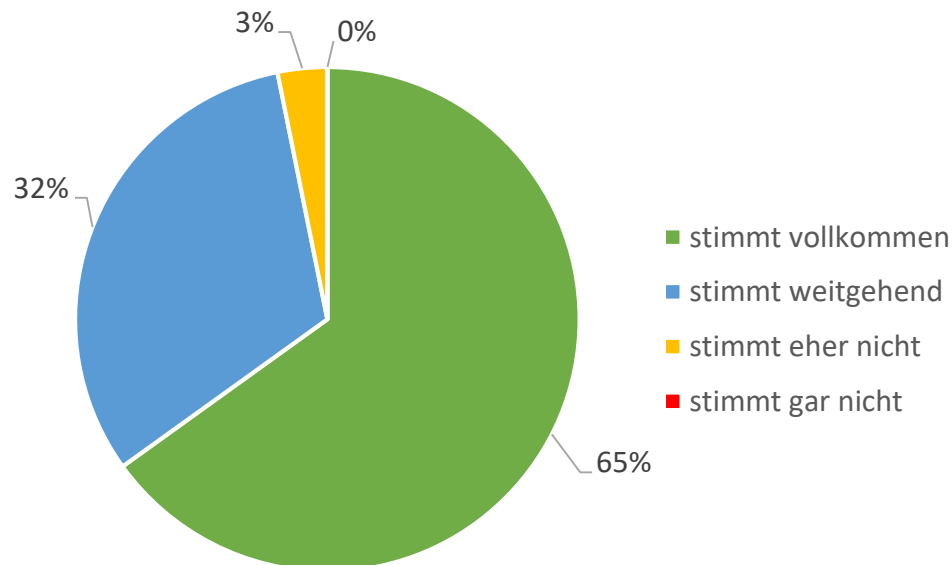
# Kommunikation mit Objektleitung

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen



# BRS

## Meine zuständige Objektleitung lobt mich für gute Arbeit



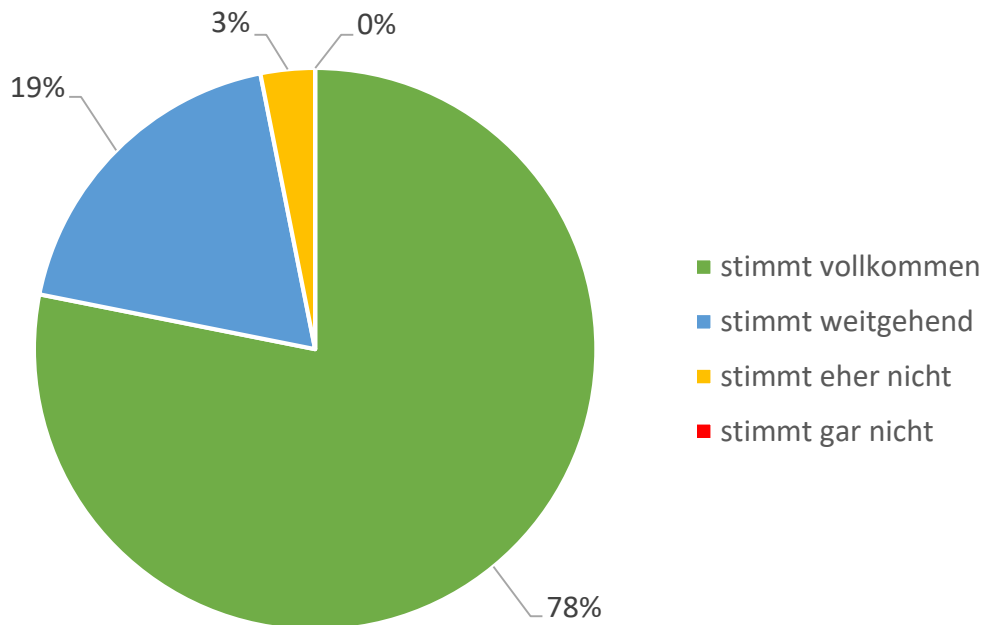
- Die Zufriedenheit mit der Objektleitung wurde sehr positiv beurteilt.
- **99%** sind **sehr zufrieden** bzw. **zufrieden** mit der Erreichbarkeit der Objektleitung.
- **1%** ist **weniger zufrieden** mit der Erreichbarkeit der Objektleitung.
- **97%** der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind der Meinung, dass sie für gute Arbeit von ihrer OL gelobt werden.
- **3%** stimmen dem eher nicht zu.



## Kenntnisse über die BRS

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

### Ich persönlich kann durch meine Arbeit zur Umweltpolitik der BRS etwas beitragen



- **97%** sind der Meinung die **Unternehmensphilosophie** der BRS zu kennen.
- **99%** geben an zu wissen, wie mit **gefährlichen Situationen am Arbeitsplatz** umzugehen ist.
- **97%** sind der Meinung, dass sie zur **Umweltpolitik der BRS** etwas beitragen können.
- **3%** stimmen der Aussage eher nicht zu.



-lichen Dank für die Teilnahme  
an der Umfrage

*Wir möchten uns ganz herzlich bei allen Filialen  
und Abteilungen sowie bei allen Mitarbeitern  
und Mitarbeiterinnen für die Teilnahme an  
unserer Umfrage bedanken.*