

## Stadtwerke Brixen AG

# Kundenzufriedenheit 2021

Bozen, 12.05.2021

# Inhalt

Das Projekt	Seite	3
Strukturdaten	Seite	4
Kundenzufriedenheit – allgemein	Seite	8
Umweltdienste	Seite	21
Stromverteilung	Seite	48
Stromverkauf Ben	Seite	55
Wasser- und Abwasserdienst	Seite	61
Fernwärme	Seite	68
Glasfaserinternet Citynet	Seite	74
Information & PR-Arbeit	Seite	84
Kultur- und Kongresszentrum Forum Brixen, Astra	Seite	102
Acquarena Brixen - Pools, Sauna, Fitness, Physio	Seite	109
Auszeichnung „Vom Kunden empfohlen“	Seite	131

# Das Projekt

Auftragnehmer:	rcm-solutions GmbH
Zeitraum der Befragung:	08. - 29. April 2021
Abgeschlossene Interviews:	300 telefonische Interviews (Callcenter Sinfotel) 1.164 online Interviews
Telefonische Befragung:	44% Erfolgsquote (677 Kunden kontaktiert)
Online Befragung:	13% Rücklauf deutsch (781 Ergebnisse von 5.913 Kontakten) 12% Rücklauf italienisch (270 Ergebnisse von 2.202 Kontakten) (113 Kontakte ladinisch, andere oder keine Angabe)
Methode:	vollständig standardisierte telefonische und online Befragung

# Strukturdaten

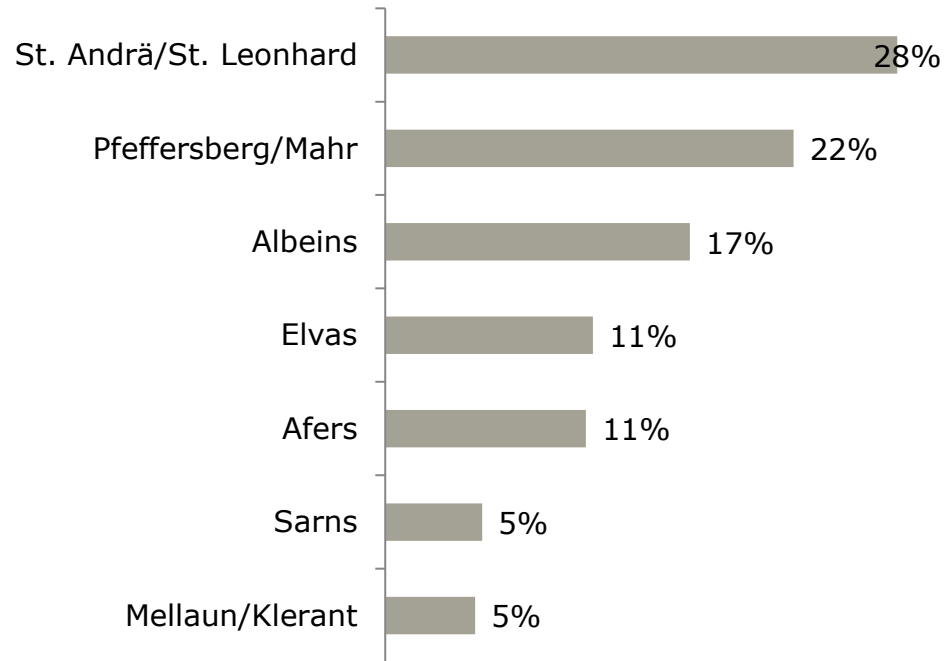
# Strukturdaten Befragung

		<b>Gesamt</b>					
		Anzahl	in %				
<b>Befragung</b>	telefonisch	300	20%				
	online	1164	80%				
		1464	100%				
		<b>Gesamt</b>		<b>Telefon</b>		<b>online</b>	
		Anzahl	in %	in %		Anzahl	in %
<b>Geschlecht</b>	männlich	818	56%	174	58%	644	55%
	weiblich	609	42%	126	42%	483	41%
	k.A.	37	3%		0%	37	3%
		1464	100%	300	100%	1164	100%
<b>Sprache</b>	deutsch	1011	69%	230	77%	781	67%
	italienisch	337	23%	67	22%	270	23%
	ladinisch	15	1%	3	1%	12	1%
	andere	18	1%		0%	18	2%
	k.A.	83	6%		0%	83	7%
		1464	100%	300	100%	1164	100%
<b>Alter</b>	18-30 Jahre	85	6%	26	9%	59	5%
	31-45 Jahre	358	24%	83	28%	275	24%
	46-60 Jahre	510	35%	94	31%	416	36%
	über 60 Jahre	449	31%	97	32%	352	30%
	k.A.	62	4%		0%	62	5%
		1464	100%	300	100%	1164	100%

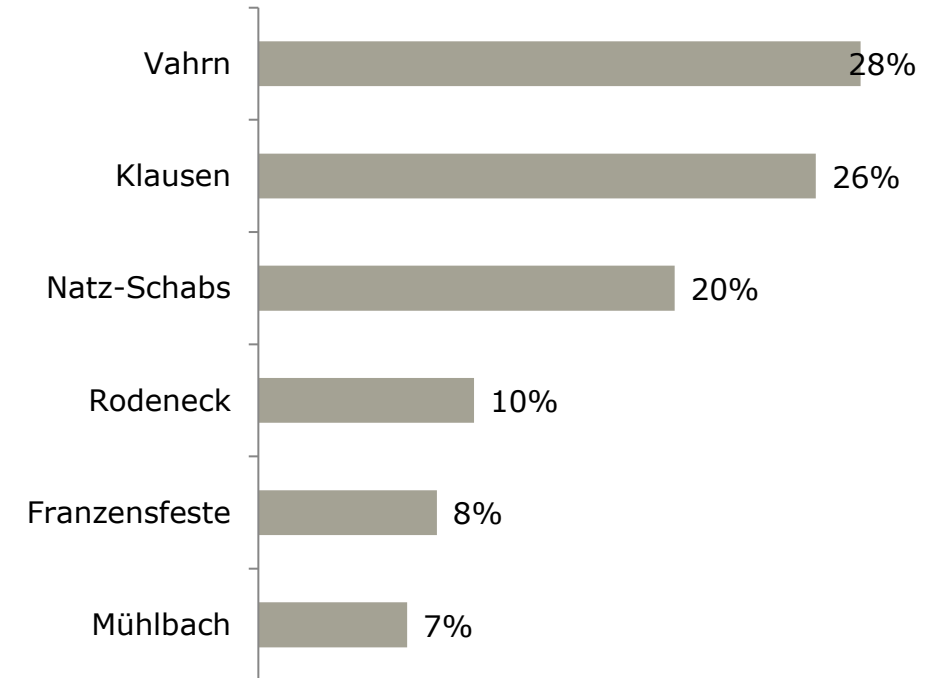
# Strukturdaten Befragung

	Gesamt		Telefon		online		
<b>Kumentyp</b>	privat	1289	88%	271	90%	1018	87%
	geschäftlich	124	8%	26	9%	98	8%
	k.A.	51	3%	3	1%	48	4%
		1464	100%	300	100%	1164	100%
<b>Haushaltsgröße</b>	1 Person	294	20%	51	17%	243	21%
	2 Personen	435	30%	102	34%	333	29%
	3 Personen	243	17%	61	20%	182	16%
	4 + mehr Personen	390	27%	72	24%	318	27%
	k.A.	102	7%	14	5%	88	8%
		1464	100%	300	100%	1164	100%
<b>Schulbildung</b>	Pflichtschule	92	6%	17	6%	75	6%
	Berufs-/Fachschule	552	38%	161	54%	391	34%
	Matura	394	27%	71	24%	323	28%
	Universität	360	25%	33	11%	327	28%
	k.A.	66	5%	18	6%	48	4%
		1464	100%	300	100%	1164	100%
<b>Gebiet</b>	Brixen Stadt	884	60%	199	66%	685	59%
	Brixen Fraktionen	320	22%	74	25%	246	21%
	andere Gemeinden	260	18%	27	9%	233	20%
		1464	100%	300	100%	1164	100%

# Strukturdaten Befragung



Detail Fraktionen (263 Antworten).



Detail andere Gemeinden (285 Antworten).

Kundenzufriedenheit allgemein



# Allgemein: Genereller Eindruck

Wie ist Ihr **genereller Eindruck** von der Stadtwerke Brixen AG?

Bitte geben Sie eine Note zwischen 5 (sehr schlecht) und 10 (ausgezeichnet).

8,5

2020	8,6
2019	8,5
2018 = s.gut + gut	91%

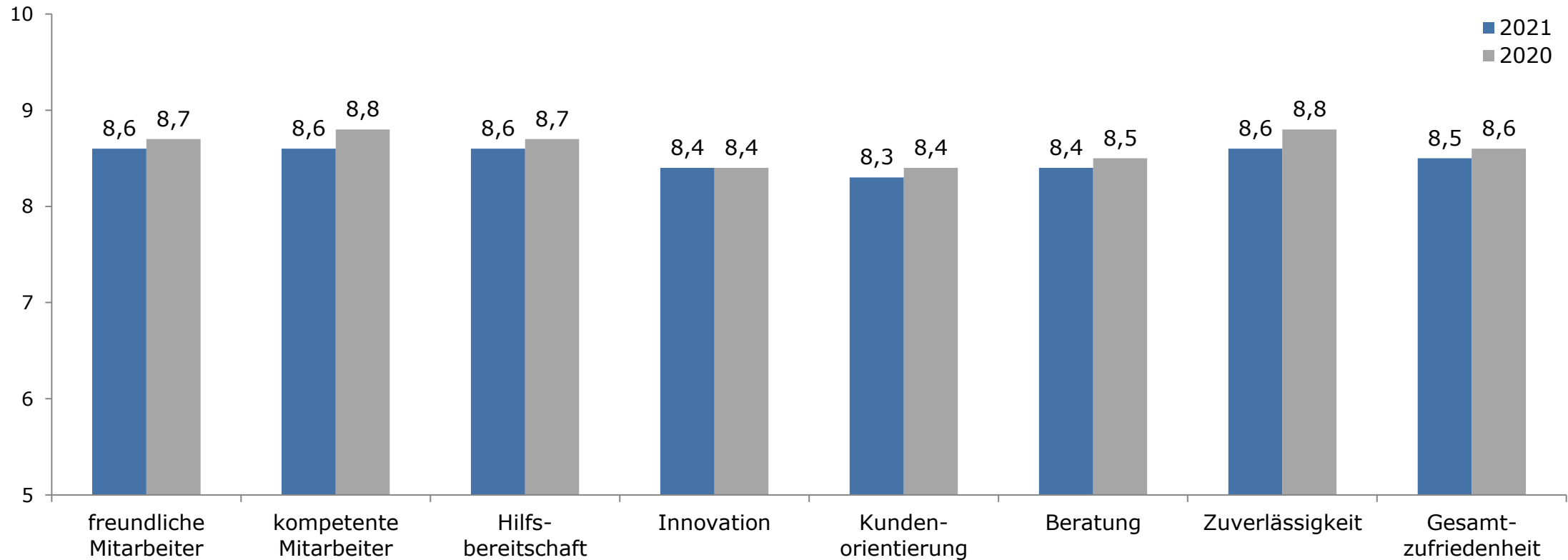
Der generelle Eindruck von der Stadtwerke Brixen AG ist weiterhin auf einem sehr guten Niveau.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gen. Eindruck	8,6	8,5	8,6	8,4	8,5	8,5	8,5	8,7	8,5	8,4	8,5	8,7	8,7	8,6	8,5	8,4	8,6	8,4	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4

# Allgemein

Bitte geben Sie der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote nach folgenden Aspekten:

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet



# Allgemein: Details

Bitte geben Sie der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote nach folgenden Aspekten:

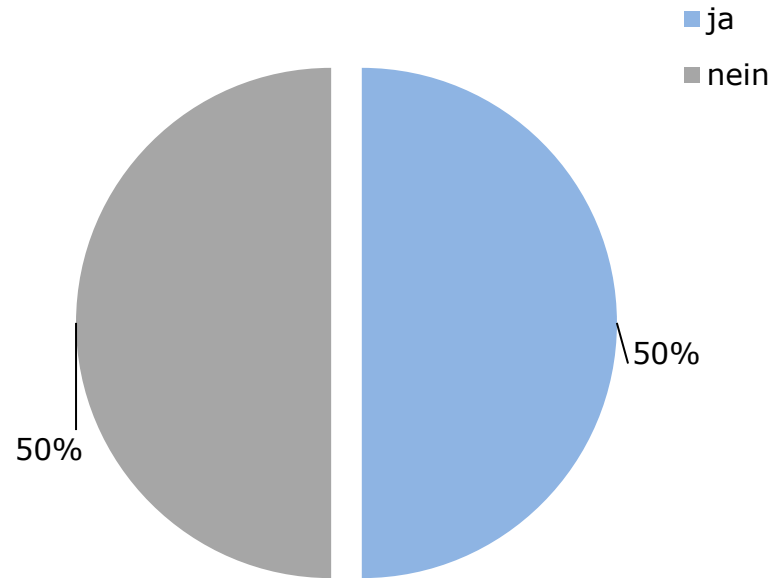
5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich	
freundlich	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,5	8,5	8,6	8,8	8,8	8,6	8,6	8,5	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,5
kompetent	8,6	8,6	8,7	8,6	8,5	8,6	8,6	8,8	8,6	8,6	8,6	8,8	8,8	8,7	8,6	8,5	8,7	8,6	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,5
hilfsbereit	8,6	8,6	8,6	8,6	8,5	8,5	8,6	8,7	8,6	8,5	8,6	8,8	8,8	8,7	8,5	8,5	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,4
innovativ	8,3	8,4	8,4	8,2	8,2	8,4	8,3	8,4	8,4	8,2	8,3	8,6	8,5	8,4	8,2	8,3	8,4	8,4	8,2	8,6	8,3	8,4	8,4	8,3
kundenor.	8,3	8,3	8,3	8,3	8,2	8,3	8,2	8,4	8,3	8,1	8,3	8,5	8,4	8,4	8,3	8,2	8,3	8,3	8,2	8,6	8,2	8,3	8,3	8,2
Beratung	8,4	8,4	8,4	8,3	8,3	8,4	8,3	8,4	8,4	8,2	8,3	8,6	8,6	8,4	8,3	8,2	8,4	8,4	8,2	8,6	8,3	8,4	8,4	8,2
zuverlässig	8,7	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,5	8,8	8,6	8,5	8,7	8,8	8,8	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,5
Gesamtzuf	8,5	8,5	8,7	8,5	8,5	8,5	8,5	8,6	8,5	8,4	8,5	8,7	8,7	8,6	8,5	8,4	8,6	8,5	8,5	8,6	8,5	8,5	8,5	8,4

Die Zufriedenheit mit der Stadtwerke Brixen AG wird signifikant besser von den über 60jährigen, den 1-Personen-Haushalten sowie den am Telefon interviewten gesehen.

# Allgemein: Kontakt

Hatten Sie im vergangenen Jahr Kontakt mit den Stadtwerken Brixen?

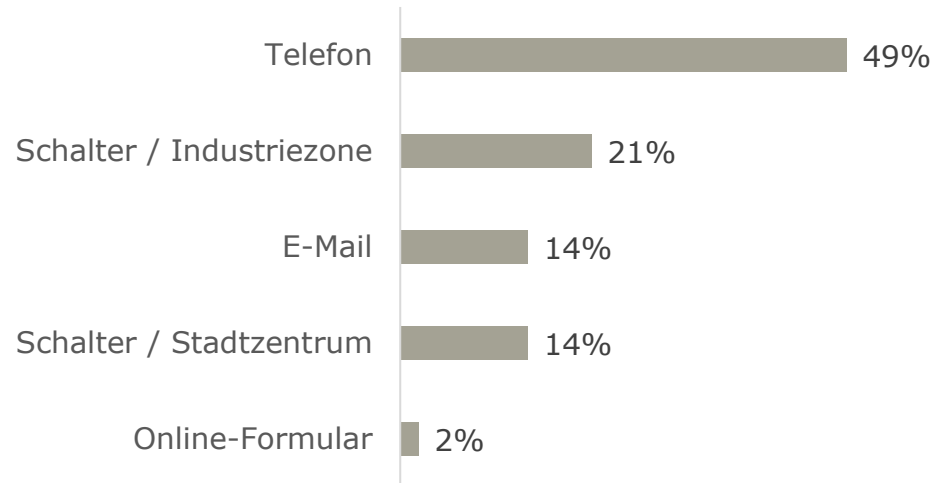


2020	57%
2019	57%
2018	55%

	m		w		dt.		it.		Beruf/Fach				Personen				Kontaktweg			Kontaktort			
	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	50%	50%	51%	46%	44%	46%	51%	56%	62%	54%	48%	46%	45%	51%	51%	52%	50%	56%	42%	35%	54%	49%	60%

# Allgemein: Kontakt

Falls ja: Wie haben Sie Kontakt mit der Stadtwerke Brixen AG aufgenommen?

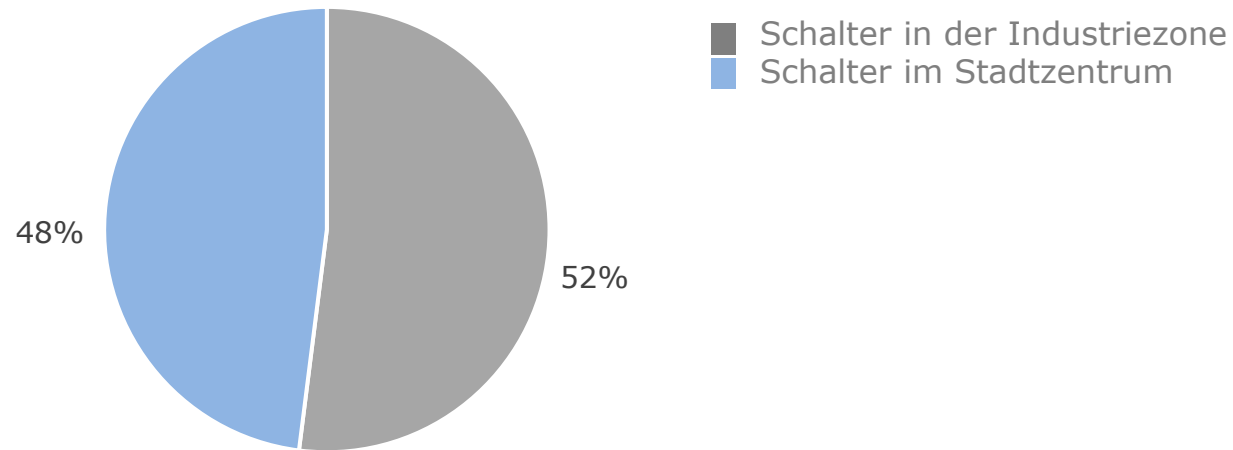


	2020	2019
Schalter / Industriezone	35%	39%
Schalter / Acquarena	22%	20%
Telefon	32%	33%
E-Mail	10%	8%
Online-Formular		

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Telefon	51%	48%	51%	48%	45%	53%	49%	47%	40%	46%	53%	52%	35%	52%	50%	56%	45%	56%	53%	62%	47%	48%	56%
Industriezone	25%	16%	21%	14%	32%	23%	22%	13%	21%	21%	17%	23%	23%	22%	19%	20%	20%	28%	15%	19%	21%	21%	18%
E-Mail	13%	15%	14%	17%	13%	13%	13%	16%	23%	18%	13%	9%	15%	10%	17%	14%	15%	7%	26%	8%	15%	13%	20%
Stadtzentrum	9%	20%	12%	19%	2%	9%	15%	23%	16%	13%	15%	15%	25%	15%	14%	7%	19%	7%	4%	11%	15%	16%	3%
Online-Form.	2%	1%	2%	2%	8%	2%	1%	1%		2%	2%	1%	2%	1%		3%	1%	2%	2%		2%	2%	3%

# Allgemein: Kontakt

Wenn Schalter: Welchen Standort bevorzugen Sie?



	2020	2019
Industriezone	52%	63%
Stadtzentrum	48%	37%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Industriezone	65%	38%	55%	31%	77%	63%	54%	31%	44%	49%	48%	58%	37%	54%	52%	63%	39%	80%	72%	75%	51%	50%	77%
Stadtzentrum	35%	62%	45%	69%	23%	37%	46%	69%	56%	51%	52%	42%	63%	46%	48%	37%	61%	20%	28%	25%	49%	50%	23%

# Allgemein: Kontakt

## Wenn Schalter: Welchen Standort bevorzugen Sie?

### Warum Schalter Industriezone

- 13 Parkplatz vorhanden / nicht gebührenpflichtig
- 10 besser gelegen / bequemer
- 6 Angestellte super, freundlich, kompetent
- 4 Nähe Arbeitsplatz
- 2 bessere Öffnungszeiten

Einzelnennungen:  
Nähe zum Wohnort

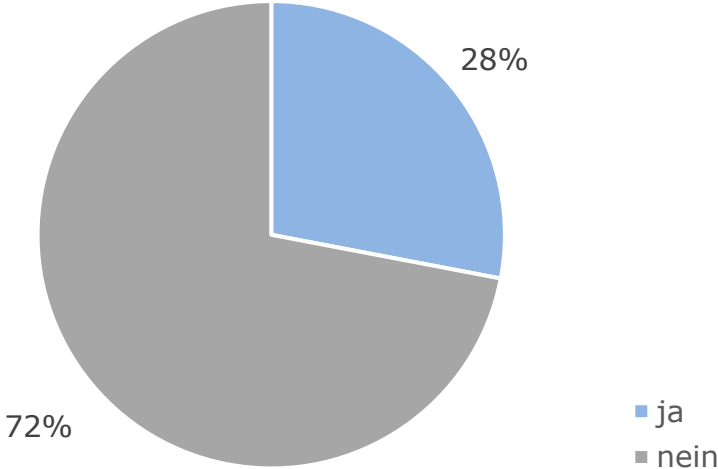
### Warum Schalter Stadtzentrum

- 32 Nähe zum Wohnort
- 15 bequem zu erreichen (Rad, zu Fuß)
- 2 Aquarena
- 2 gut zu kombinieren mit anderen Terminen

Einzelnennungen:  
Angestellte sind kompetenter

# Allgemein: Kontakt

Haben Sie die Möglichkeit zur Terminvormerkung für den Besuch am Schalter genutzt?

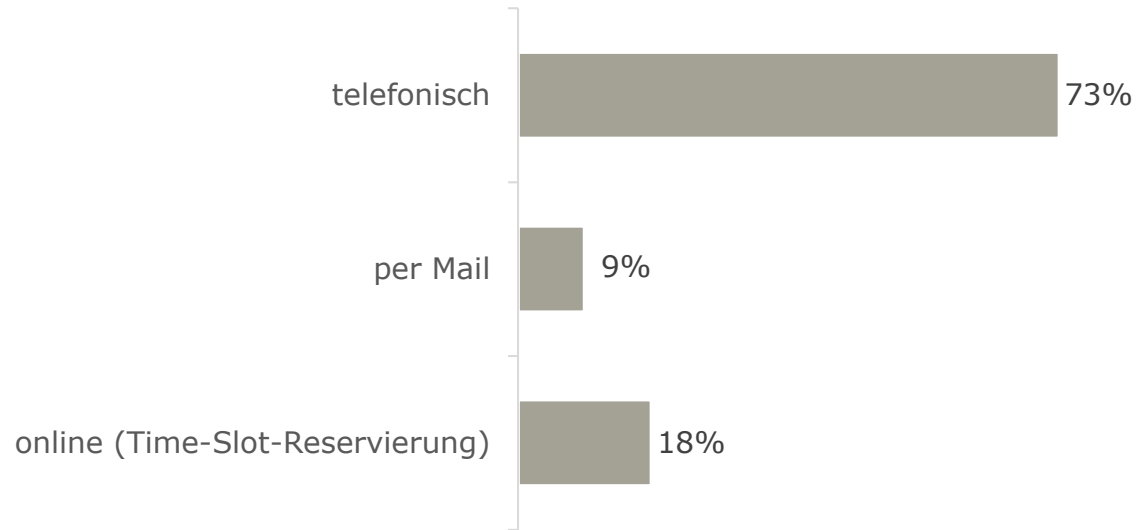


	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	Alter				Anzahl Personen				Ort			Kanal		Art	
	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich				
ja	29%	26%	28%	32%	39%	23%	32%	25%	12%	37%	26%	24%	31%	28%	26%	27%	29%	31%	16%	18%	29%	27%	36%				



# Allgemein: Kontakt

Wie haben Sie Ihren Termin vorgemerkt?



*Achtung:  
nur 55  
Antworten*

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
telefonisch	83%	61%	74%	54%	67%	92%	76%	47%		70%	67%	84%	80%	65%	75%	73%	62%	94%	100%		73%	72%	75%
per Mail	14%		6%	23%			10%	20%		15%	6%	8%	13%	6%	13%	9%	11%	6%			9%	8%	25%
online	3%	39%	20%	23%	33%	8%	14%	33%	100%	15%	27%	7%	7%	29%	12%	18%	27%			18%	20%		

# Allgemein: Kontakt

Bitte begründen Sie kurz Ihre Wahl der Terminvormerkung.

## Telefonisch:

- 11 einfach, unkompliziert, praktisch
- 4 direkter, persönlicher Kontakt
- 3 Internetanschluss
- 3 Tarifauskunft, -änderung
- 2 Schnelligkeit
- 1 Covid-19

## Per Mail:

- 2 einfach, praktisch
- 1 keine Zeitverlust
- 1 Internetanschluss

## Online über Time-Slot-Reservierung:

- 4 einfach, unkompliziert, praktisch
- 2 jederzeit machbar, Schnelligkeit
- 1 Covid-19
- 1 wegen Karte Recyclinghof

# Allgemein: Kontakt

Falls ja: Wie wurde Ihr Anliegen behandelt? Bitte geben Sie der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote dafür.  
(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,6**

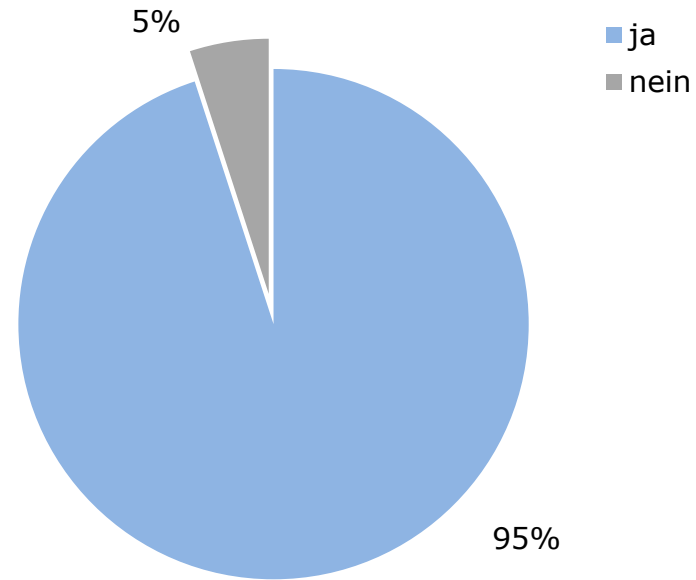
2020	8,7
2019	8,5
2018	8,5

Mit der Bearbeitung von Anliegen sind die Kunden der Stadtwerke Brixen AG sehr zufrieden.

Anliegen	m		w		dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	> 60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
	8,6	8,4	8,5	8,7																					
	8,6	8,4	8,5	8,7	8,4	8,5	8,5	8,7	8,6	8,5	8,5	8,7	8,7	8,6	8,4	8,4	8,6	8,4	8,7	8,4	8,6	8,5	8,6		

# Allgemein: Weiterempfehlen

Können Sie die Stadtwerke Brixen AG weiterempfehlen?



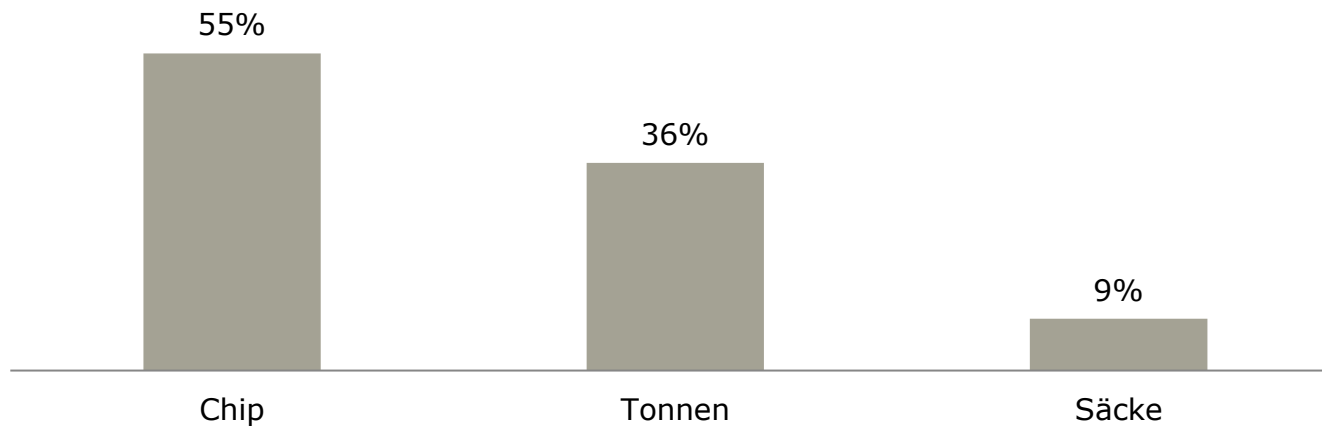
2020	94%
2019	96%
2018	92%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	> 60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	95%	94%	95%	93%	97%	96%	94%	92%	92%	92%	94%	97%	95%	96%	95%	92%	94%	94%	96%	94%	95%	95%	91%

# Umweltdienste

## Umweltdienst - Restmüllentsorgung

Wie entsorgen Sie Ihren Restmüll?



Es haben **931 Kunden** der Restmüllentsorgung den Fragebogen ausgefüllt.

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

Wie zufrieden sind Sie mit der Müllentsorgung? Bitte geben Sie der Restmüllentsorgung eine Zufriedenheitsnote.  
(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

**8,7**

2020	2019	2018
8,9	8,7	8,6

Die Bewertung der Restmüllentsorgung ist weiterhin auf einem sehr guten Zufriedenheitsniveau.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	Säcke	Tonnen	Container	privat	geschäftlich
RME	8,7	8,6	8,7	8,5	8,7	8,6	8,6	8,7	8,6	8,5	8,6	8,9	8,6	8,9	8,6	8,6	8,6	8,8	8,5	8,7	8,3	8,8	8,6	8,7	8,1

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Restmüllentsorgung?

- 57 mehr Plastikcontainer in der Stadt und in den Minirecyclinghöfen (u.a. beim Goller Egg St. Jakob Afers, Romstr., Plosestr., Vittorio Veneto Str., Sammelplatz Despar – Rosslauf, neben der Kaserne, usw.)
- 48 keine Wünsche oder Verbesserungsvorschläge
- 36 Gebühren zu hoch / bessere Preisgestaltung bzw. Differenzierung / 1-Personen-Haushalte zahlen zu viel / kein Mindestgewicht
- 12 mehr Kontrollen (Videoüberwachung)
  - 5 Container öfter reinigen
  - 5 mehr Presscontainer (z.B. Zone Kranebitt, St. Andrä)
  - 4 Biomüllsäcke nicht sparen

### 3 Nennungen:

Chipkarte funktioniert nicht immer / Container blockieren sich oft / einheitliche Information bezüglich Abholung von Müllsäcken / häufigere Entleerungen

### 2 Nennungen:

getrennte Sammlung für Windeln / Karte sollte mit NFC Chip funktionieren / lange Wartezeit im Recyclinghof / Nylonsäcke abgeben können / Container bei Eurospar Rosslauf öffnet sich sehr langsam / Probleme der Presscontainer schnell lösen / Restmüll Zuhause abholen bzw. näher an Zuhause / brave Müll-Trenner müssen für die Müll-Sünder bezahlen / Presscontainern beschriften / mindestens 2 mal die Woche Minirecyclinghöfe öffnen (in der Giuseppestr. und in Milland) / Restmüll sollte am Recyclinghof angenommen werden (mit Karte)



# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

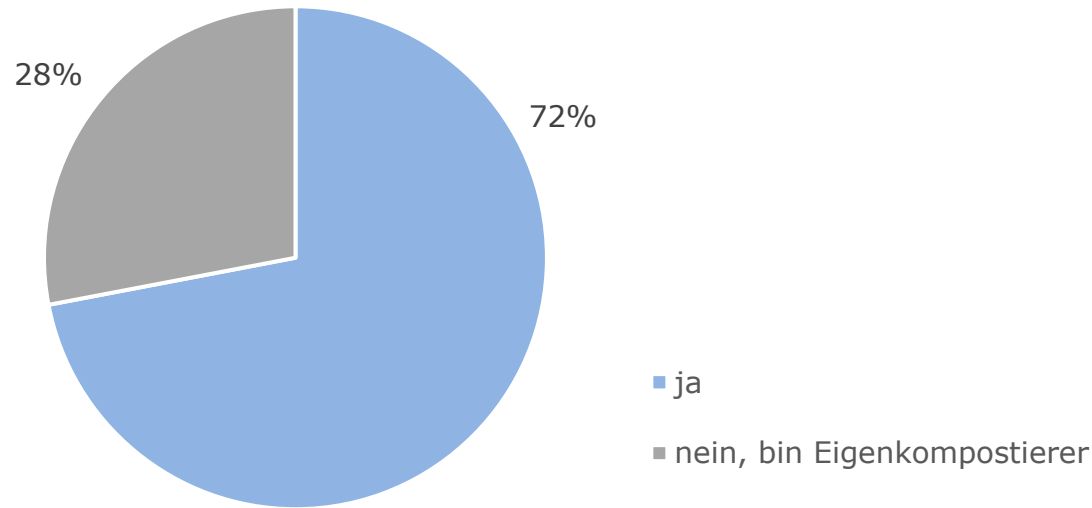
Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Restmüllentsorgung?

Einzelnennungen:

Abholdienst in der Früh / Ausländer sollen gleich bezahlen wie wir / Bevölkerung dazu bringen gut zu trennen / Bonus für diejenigen, die wenig Müll produzieren / Container für Gartenabfälle / Container für Karton / für Rentner bessere Preise / Hundekotsäckchen und die dazugehörigen Mülleimer auch an entlegenen Presscontainern anbringen / Glastonnen für Glasfarben einführen / kleine Behälter an den Straßen häufiger entleeren / Kunden besser informieren / Müllkübel der Mußberger beim oberen Transformator entfernen / Videokassetten annehmen / Mülltonne in Prá Alto Straße fehlt / neuer Presscontainer hat ein deutlich langsames Ansprechverhalten als das Vorgängermodell / Ölsammlung / Presscontainer "Goller Eck,, sollte ans Stromnetz angeschlossen werden (ist oft wegen zu weniger Stromreserven nicht zufriedenstellend) / Probleme Restmüllcontainer (Elvaserstraße) / Rechnungen digital / Sammelplätze öfters reinigen / Sammelstellen sollten Überdacht sein / Schächte werden zu selten geputzt / doppelte Magnetkarten für große Familien / Tonnen für Kleiseisen / zu wenig Tonnen für Hundekot

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Nehmen Sie den Dienst der Biomüllentsorgung in Anspruch?



	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Biomüll	69%	76%	63%	90%	65%	61%	76%	79%	60%	72%	75%	70%	80%	75%	71%	61%	81%	40%	71%	72%	74%	42%				
Eigenkomposti	31%	24%	37%	10%	35%	39%	24%	21%	40%	28%	25%	30%	20%	25%	29%	39%	19%	60%	29%	28%	26%	58%				

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Wie zufrieden sind Sie mit der Biomüllentsorgung auf einer Zufriedenheitsskala von 5 bis 10?

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

**8,6**

2020	2019	2018
8,7	8,6	8,5

Die Biomüllentsorgung kann die sehr guten Werte der letzten Jahre bestätigen.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Bio	8,6	8,6	8,6	8,5	8,8	8,6	8,6	8,6	8,9	8,4	8,6	8,8	8,8	8,7	8,6	8,3	8,6	8,4	8,4	8,6	8,6	8,1

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Die Stadtwerke Brixen AG verteilt die Papiersäcke zur Entsorgung von Biomüll ein Mal pro Jahr direkt von Haus zu Haus. Wie zufrieden sind Sie mit diesem Dienst?  
(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

8,9

Das Verteilen der Papiersäcke für die Biomüllsammlung wird von den Kunden sehr gut bewertet.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Papiersäcke	8,7	9,0	9,0	8,7	8,9	8,7	8,9	9,0	9,3	8,7	8,9	9,0	9,0	8,9	8,7	8,7	8,8	9,0	8,4	8,9	8,9	8,5

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

## Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Biomüllentsorgung?

*Wichtige Information: Die Größe und Art des Säckchens können aus technischen Gründen nicht geändert werden.*

- 46 passt so / weiter so
- 29 mehr/öfter Biomüllsäcke liefern oder selbst abholen bei Bedarf
- 19 Biomüllsäcke brechen sehr leicht / sind unpraktisch
- 18 Biotonne oft sehr voll (Entleerung besser/öfter organisieren)
- 17 Biomüllbehälter öfters waschen / desinfizieren (Geruch + Ungeziefer)
- 8 bessere Aufklärung der Bevölkerung (welche Abfälle sind erlaubt)
- 8 Deckel der Biomülltonnen sollten geöffnet bleiben bzw. leichter/automatisch öffnen lassen (hygienischer)
- 6 Biomüllsäcke muss ich immer selbst abholen werden nie geliefert
- 5 zu viele Biomüllsäcke (z.B. der Sack im großen Bio- Müllkübel ist umsonst / wird immer nach unten gedrückt)
- 3 mehr Kontrollen
- 3 Säcke sollten groß wie Behälter sein
- 2 mehrere und größere Container (z.B. Straße Castellano)

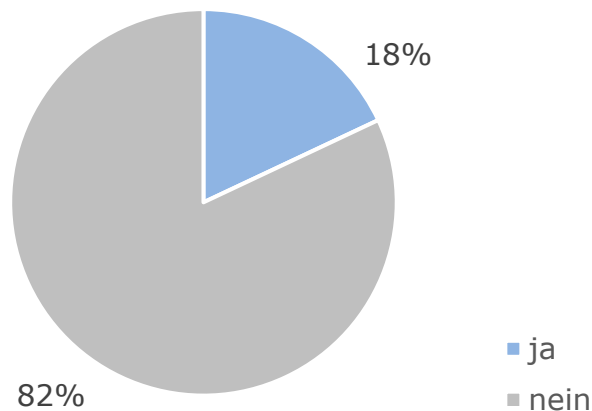
### Einzelnennungen:

Abholzeiten/Tag mitteilen / versenkte Container statt Tonnen / Biomüll mit Chipkarte / Biomüllbehälter bzw. Säcke könnten gestohlen werden / Biotonne im Kondominium / Container im städtischen Bereich in schlechtem Zustand / Sammelstelle für Gartenabfälle in Milland / die gewonnene Erde wieder dem Bürger rückführen für Garten, Terrasse, Balkon / sollte kostenlos sein / Sammelstelle ist zu weit weg für eine kränkliche alte Frau / Zone Rosslauf auf Bio-Underground-Container umstellen

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Die Stadtwerke Brixen AG prüft die Einführung einer periodischen Grünschnittsammlung. Dabei stünde eine eigene Tonne für den Grünschnitt zu Hause zur Verfügung, diese würde von März bis November wöchentlich entleert. Für den Dienst würde ein Mal jährlich ein Pauschalpreis verrechnet.

Hätten Sie Interesse, diesen Dienst zur Grünschnittsammlung in Anspruch zu nehmen?



Grünschnitt	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
	19%	18%	17%	19%	12%	12%	21%	24%	11%	22%	21%	14%	16%	18%	17%	23%	19%	16%	6%	20%	19%	17%

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Bitte begründen Sie Ihre Antwort:

## Nein

- 249 brauche ich nicht / keinen Garten
- 61 Eigenkompostierer
- 43 bringe es zum Recyclinghof / wenig Grünschnitt
- 18 zu teuer / Zusatzkosten
- 11 landwirtschaftlicher Betrieb
- 7 wir sammeln im Kondominium
- 6 Gärtner / Hausmeister
- 4 kein Platz / mag keine zusätzliche Tonne im Garten
- 4 abliefern muss parallel erhalten bleiben
- 2 es gibt einen Grünschnittcontainer in Elvas

## Einzelnenennungen:

Biomüll / mehr Arbeit / schlechter Geruch / wir haben fast nur Gras

## Ja

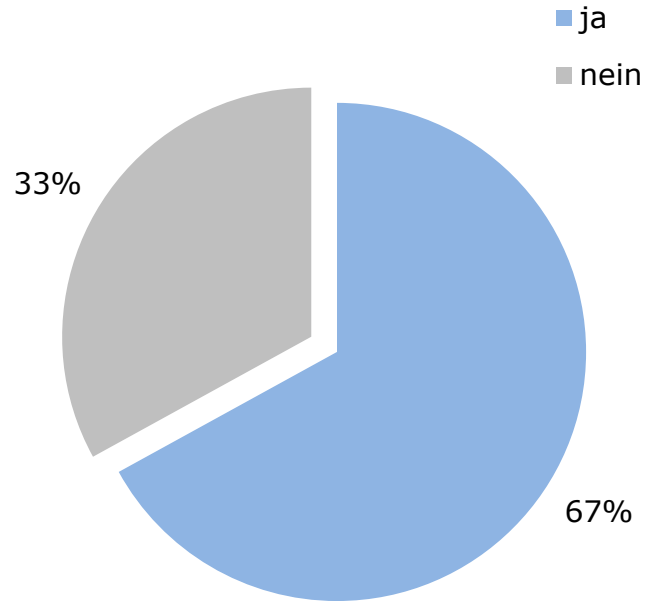
- 56 bequem / praktisch / tolle Aktion
- 21 ökologisch und praktisch / Einzelfahrten zum Recyclinghof könnten reduziert werden
- 6 wenn nicht zu teuer
- 2 für ältere Menschen unabdingbar
- 2 abliefern muss parallel erhalten bleiben

## Einzelnenennungen:

alle 2-3 Wochen / ansonsten Recyclinghof / unabhängig zu den Öffnungszeiten im Recyclinghof

# Umweltdienst - Öli

Sammeln Sie Ihr Altöl im gelben Mehrweg-Eimer „Öli“?



2020	2019	2018
66%	65%	53%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	68%	66%	70%	60%	68%	76%	67%	60%	54%	69%	71%	63%	51%	71%	71%	77%	64%	77%	76%	66%	67%	58%



# Umweltdienst - Öli

Sammeln Sie Ihr Altöl im gelben Mehrweg-Eimer „Öli“?

Falls nein:

## Warum nicht?

- 173 Altöl nicht vorhanden / benutzen kaum Öl / frittiere nie
- 24 kenne ich nicht / wurde nicht angeboten
- 5 auf der Arbeit verwenden wir kein Öl
- 5 bin wenig in Brixen
- 5 zu umständlich und schmutzig
- 3 bringe es zum Recyclinghof

## Einzelnennungen:

Altöleimer für Ein-Personen Haushalt zu groß / brauche mein Öl auf / gebe es zu einem anderen Haushalt dazu / landwirtschaftlicher Betrieb / macht die Autowerkstatt / praktisch wäre eine Abgabestelle direkt in der Stadt / werfe es ins Klo

## Wie entsorgen Sie Ihr Altöl?

- 49 kein Altöl
- 16 Recyclinghof
- 8 Flaschen / Glas
- 7 Abfluss / Toilette

## 2 Nennungen:

mit einem anderen Haushalt / der einen Öli Eimer besitzt / Bauernhof

## Einzelnennungen:

in 5 lt Kanister / die ich bei einer Firma abgebe / Biomüll / blaue Altöltonnen / Dabringer / Dienstleistung in meinem Wohnort / gelbe Tonne / im Kompost / Minirecyclinghof / Restmüll

# Umweltdienst - Öli

Bitte geben Sie dem **Öli-Sammeldienst** eine Zufriedenheitsnote.

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

8,7

2020	2019	2018
8,9	8,7	8,7

Der Altölsammeldienst „Öli“ hält das sehr gute Zufriedenheitsniveau.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Öli	8,7	8,7	8,8	8,6	8,7	8,8	8,6	8,8	8,6	8,7	9,0	8,8	8,7	8,8	8,7	8,7	8,7	8,9	8,6	8,8	8,7	8,4

# Umweltdienst - Wertstoffinsel

Bitte geben Sie den **Wertstoffinseln** eine Zufriedenheitsnote.

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

**8,5**

2020	2019	2018
8,6	8,5	8,3

Die Zufriedenheit mit den Wertstoffinseln ist unverändert auf einem sehr guten Niveau.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
WSS	8,4	8,5	8,5	8,3	8,6	8,5	8,4	8,5	8,5	8,3	8,4	8,7	8,5	8,5	8,4	8,4	8,4	8,5	8,1	8,5	8,5	8,2

# Umweltdienst - Minirecyclinghof

Bitte geben Sie dem **Minirecyclinghof** eine Zufriedenheitsnote.

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

**8,4**

2020	2019	2018
8,5	8,3	8,3

Die Zufriedenheit mit dem Minirecyclinghof ist nahezu unverändert gut.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
MRH	8,3	8,4	8,5	8,1	8,5	8,4	8,3	8,3	8,5	8,3	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,3	8,3	8,6	8,2	8,4	8,4	8,1

# Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die getrennte Wertstoffsammlung?

- 102 Container für Plastik in den Minirecyclinghöfen
- 53 eigentlich nicht / es ist alles sehr ordentlich
- 20 Container für Karton in den Minirecyclinghöfen
- 17 illegales Abladen von Müll sollte kontrolliert und bestraft werden / mehr Kontrollen
- 14 Mitarbeiter könnten freundlicher sein / bessere Schulungen der Mitarbeiter
- 12 Öffnungszeiten anpassen / verlängern (z.B. Rosslauf)
- 6 Container für Dosen/Metall in den Minirecyclinghöfen
- 5 in den Minirecyclinghöfen sollte man alles abgeben können
- 4 mehr Informationen geben (Broschüre oder kleine Landkarte mit alle grundlegenden Informationen)
- 3 ohne Auto kann ich den Recyclinghof nicht erreichen
- 3 automatische Deckel bzw. mit Fußknopf
- 3 Container für Grünschnitt in den Minirecyclinghöfen

## Zwei Nennungen:

Deckel putzen / lange Wartezeiten / Recyclinghof sollte größer sein / bringe alles zum Recyclinghof in die Industriezone / Wertstoffinsel ist sehr oft überfüllt / zu wenig Auswahl / größere Kapillarität von Abgabestellen / Papiercontainer häufiger leeren

## Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die getrennte Wertstoffsammlung?

### Einzelnennungen:

Abholung von Tür zu Tür / Wertstoffbehälter sollten die ganze Woche offen sein / Batteriesammlung / Container für Gläser in den Minirecyclinghöfen / Öli in den Minirecyclinghöfen / Einwurf-System für Dosen und Flaschen nicht optimal / Elektromüll in den Minirecyclinghöfen / gelber Sack wäre wünschenswert / mehr Wertstoffinseln / Minirecyclinghof nur samstags offen ist zu wenig / nach Vereinbarung sollte sperriger Abfall auf den Minirecyclinghöfen abgegeben werden dürfen / Mülltrennung für Plastik und Karton nur ein Mal pro Woche ist zu wenig / offene Recyclinginseln stinken (speziell Rosslauf) / Öli-Kübel etwas besser ausspülen / Ölis zusammen mit Biomüllsack austeilern / Ölsammeldienst sollte Werktags auch offen sein / Plastikcontainer ständig offen halten / Ratten in der Nähe der Inseln kontrollieren / Sammelstelle in Karnol / schlechter Geruch der Container im Sommer / sehr verschmutzt / tägliche Zugangsmöglichkeit ohne die Kontrolle durch (unfreundliche) Angestellte / wechselnde Standpunkte um die Wege kurz zu halten

# Umweltdienst – Öffentliche Sauberkeit

Wie beurteilen Sie die **Sauberkeit** (der öffentlichen Plätze, der Grünflächen/Spielplätze) sowie die **Straßenreinigung** in Brixen?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = sehr zufrieden)

8,5

2020	2019	2018
8,7	8,5	8,5

Die Sauberkeit der öffentlichen Plätze und die Straßenreinigung erhält eine sehr gute Zufriedenheitsnote.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Sauberkeit	8,5	8,5	8,5	8,4	8,6	8,4	8,4	8,6	8,8	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,3	8,5	8,5	8,5	8,6	8,5	8,5	8,2

# Umweltdienst – Öffentliche Sauberkeit

Bitte bewerten Sie das **Preis-/Leistungsverhältnis** der Umweltdienste.

(5 = sehr unzufrieden – 10 = sehr zufrieden)

**7,8**

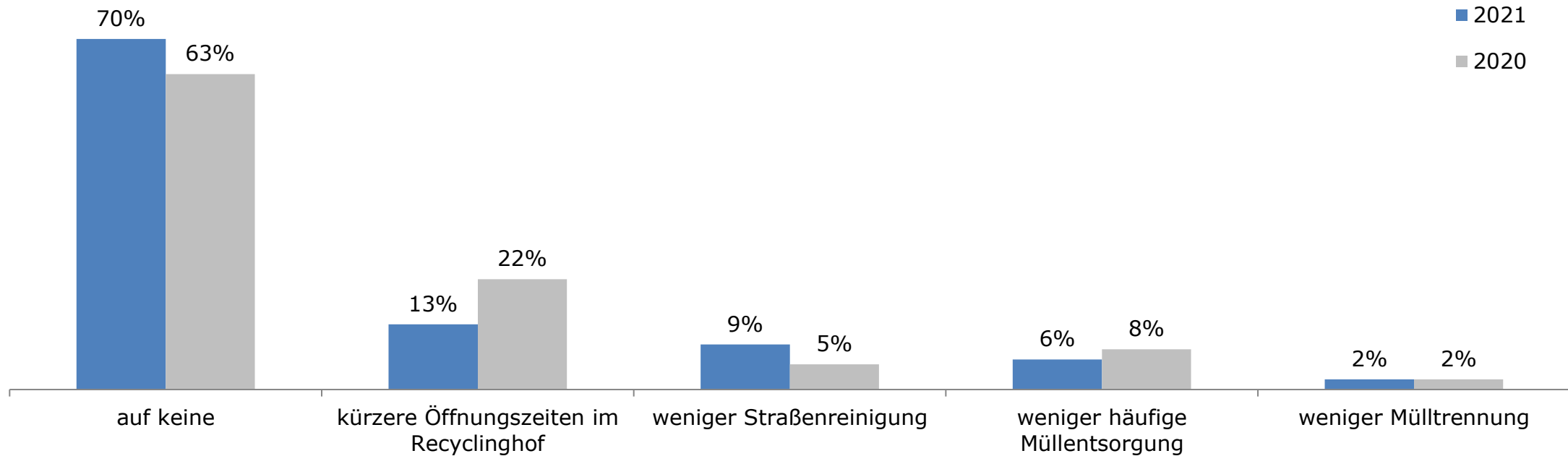
2020	2019	2018
8,0	7,9	7,8

Die befragten Kunden sind mit dem Preis-/Leistungsverhältnis der Umweltdienste zufrieden.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Preis/Leistung	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	7,8	7,7	8,0	7,9	8,0	7,7	7,7	7,9	8,0	7,7	7,7	7,9	7,7	7,6	7,9	7,9	7,5



Auf welche Dienste würden Sie verzichten, wenn dadurch der Tarif gesenkt würde?



70% der Befragten möchten auf keine Dienste verzichten, auch wenn dadurch die Tarife sinken würden.

# Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

Haben Sie weitere Wünsche oder Anregungen in Bezug auf die Umweltdienste der Stadtwerke Brixen AG?

- 58 keine / alles perfekt für mich
- 17 zu teuer / Fixkosten reduzieren
- 12 der illegalen Müllentsorgung entgegenwirken
- 10 Straßenreinigung in der Stadt und in den Fraktionen wäre öfters erwünscht
  - 9 Plastikcontainer in der Stadt aufstellen
  - 7 Eisackdamm wäre öfters zu reinigen
  - 6 Hundekot / Hundekot-Säcke liegen herum
  - 4 mehr Müllkübel im Zentrum
  - 3 Kinderspielplätze werden vernachlässigt
  - 3 Aufklärung aller Bürger für mehr Umweltbewusstsein (in mehreren Sprachen z.B. Englisch, Albanisch, Chinesisch usw.)
  - 3 qualifiziertes Personal am Schalter anstellen
  - 2 durfte 2020 wegen Covid nur sehr selten nach Brixen, muss aber trotzdem bezahlen
  - 2 transparentere Rechnung
  - 2 Warteschleife in der Telefonleitung reduzieren

# Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

Haben Sie weitere Wünsche oder Anregungen in Bezug auf die Umweltdienste der Stadtwerke Brixen AG?

## Einzelnennungen:

Container öfter entleeren / Rechnungen für Strom und Müll sollten nicht getrennt sein / Diebstähle / Eisenbahnunterführung in Via Monteponte ist sehr schmutzig / Familienpreise / geringere Verwendung von Streusalz im Winter / Glasscherben auf dem Boden wegräumen / Haushaltsstrom erhöhen / Hundesteuer einführen / in Elvas fährt schon vor 7 Uhr morgens der Straßenreinigungswagen das ist zu früh / Kehrmaschine sollte früher die Hofzufahrten säubern / kleinere Müllkübel an der Straße / mehr Dosen für Altöl / mehr Entsorgungsmöglichkeiten bei den Minirecyclinghöfen / mehr Presscontainer / mehr Respekt gegenüber Angestellte / Möglichkeit vom Recyclinghof brauchbare Sachen mitzunehmen / Möglichkeiten um Altöl zu entsorgen / Müll beim Gehsteig in Sträucher und Gebüsch entfernen / Müll richtig wiegen / Müll von Tür zu Tür einsammeln / Öffnung der Biotonne mit dem Kärtchen funktioniert nicht sehr gut / Öffnungszeiten des Minirecyclinghofes verlängern / Parteienverkehr könnte verkürzt werden / Rasen höher werden lassen / Recyclinghof Brixen auch ohne Auto zugänglich machen / Reifenentsorgung wieder einführen / Reste der Fahrräder bei Fahrraddiebstähle aufräumen / Restmüll am Wochenende einsammeln / Schächte öfter reinigen / Sperrmüllablagerungs-Möglichkeiten / Strompreis reduzieren / Styropor und Kunststoffe in den Minirecyclinghöfen abgeben können / Trinkwasserrechnungen sind exorbitant hoch / Wasser sparen / wer Katzen besitzt bezahlt Presscontainer viel mehr / wer Müll verursacht soll mehr zahlen / Windeln der Babys vergünstigen / Wünsche mir mehr Papierkörbe Kranebitt / zu viele Bedienstete im Recyclinghof (Geldverschwendung) / zusätzliche Grünschnittsammlung auf Bestellung zu einem fairen Preis

# Umweltdienst - Recyclinghof

Bitte geben Sie dem **Recyclinghof** eine Zufriedenheitsnote.

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

8,6

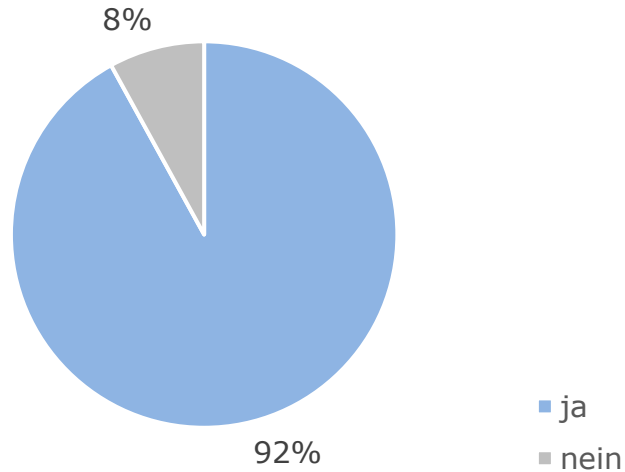
2020	2019	2018
8,7	8,7	8,5

Der Recyclinghof kann die sehr guten Zufriedenheitswerte bestätigen.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
RH	8,5	8,7	8,6	8,5	8,9	8,5	8,5	8,7	8,5	8,5	8,6	8,8	8,7	8,7	8,5	8,5	8,6	8,6	8,6	8,4	8,6	8,6	8,4

# Umweltdienst - Recyclinghof

Der Recyclinghof Brixen hat über Mittag durchgehende Öffnungszeiten; er öffnet am Morgen um 7:30 Uhr und schließt um 17:00 Uhr. Samstags ist er von 7:30 Uhr bis 12:30 Uhr offen. Entsprechen die Öffnungszeiten Ihrem Bedarf?



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	91%	92%	93%	90%	95%	94%	92%	87%	86%	90%	90%	96%	89%	92%	93%	92%	91%	94%	93%	96%	91%	92%	89%

# Umweltdienst - Recyclinghof

Welche Öffnungszeiten wären für Sie ideal?

- 27 Samstags ganztägig
- 14 Abends länger (bis 19.00 bzw. 20.00 Uhr)
- 11 unter der Woche bis 18 Uhr
- 6 einmal in der Woche Abends öffnen (mindestens 18:00 Uhr)
- 4 08.00 - 18.00 (auch samstags)
- 3 07.00 - 19.00 (auch samstags)
- 3 07.30 - 18.30
- 2 freier Zugang zum Grünschnitt (die meisten erledigen am Wochenende die Gartenarbeit)
- 2 sollte am Sonntag offen sein

Einzelnennungen:

11 unterschiedliche Öffnungszeiten / Mittag kann werktags auch geschlossen werden

# Umweltdienst - Recyclinghof

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche die den Recyclinghof betreffen?

- 110 nein danke alles ok / funktioniert bestens
- 29 andere Öffnungszeiten
- 26 Mitarbeiter sollen auf ordentliche Mülltrennung schauen / könnten behilflicher bzw. freundlicher sein
- 15 Einfahrtsmodalitäten sind zu überdenken / zu lange Warteschlangen
- 7 Recyclinghof zu klein / Erweiterung oder neuer Recyclinghof z.B. Milland oder im Norden
- 6 getrennte Einfahrt zum Grünschnitt
- 5 ohne Auto kann ich die Industriezone nicht erreichen / Zugang mit Fahrrad oder zu Fuß

## Drei Nennungen:

Abgabeplatz für gute Sachen / Autoreifen annehmen / Mitarbeiter sind super / spezielle Abfälle annehmen (z.B. Farbreste mehr als 3 Liter)

## Zwei Nennungen:

Überfüllt (überhaupt durch Corona-Regeln) / Öffnungszeiten reduzieren / mehr Plastik entgegennehmen

## Einzelnennungen:

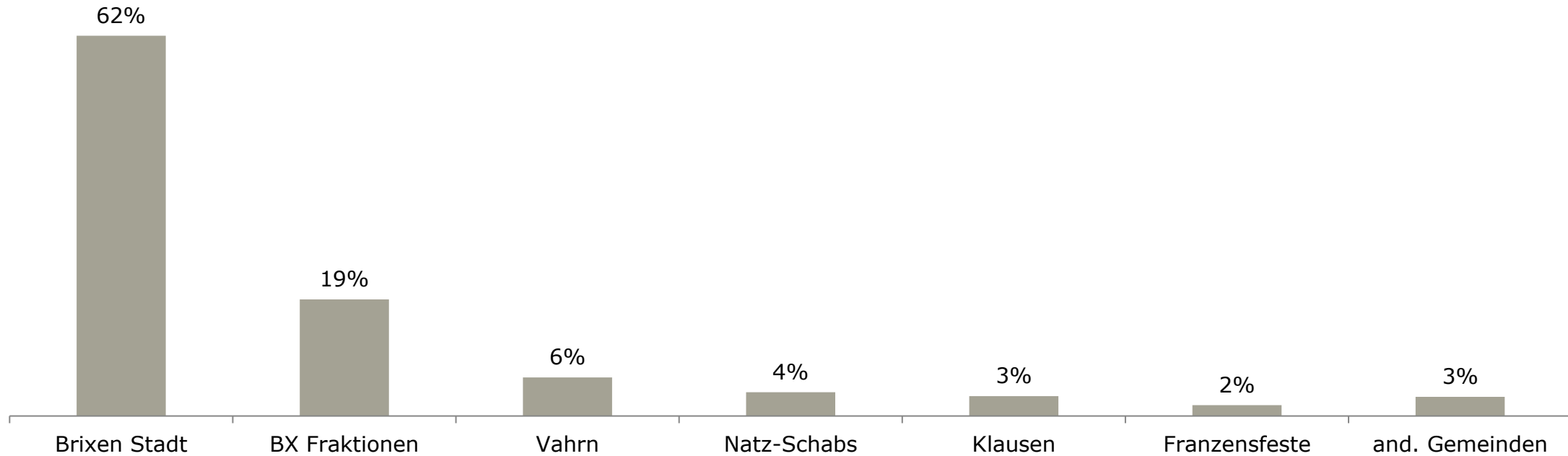
10,00 Euro zu zahlen passt nicht / Altkleidersammlung ist voll / Firmen blockieren durch große Abladung / mehr Aufklärung bezüglich Wiederverwendung / Menschen mit ärztlichem Attest für Maskenbefreiung akzeptieren / Recyclinghof sollte auch für Firmen im Gemeindegebiet Vahrn zugänglich sein / älterer Herr im Recyclinghof ist sehr freundlich

# Stromverteilung



# Stromverteilung

Sind Sie Strom-Kunde der Stadtwerke Brixen AG?



**1.075 Kunden** der Stromverteilung haben den Fragebogen ausgefüllt.

# Stromverteilung

Bitte benoten Sie die Qualität bzw. Kontinuität der Versorgung mit elektrischem Strom auf einer Notenskala von 5 bis 10.  
(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

**8,9**

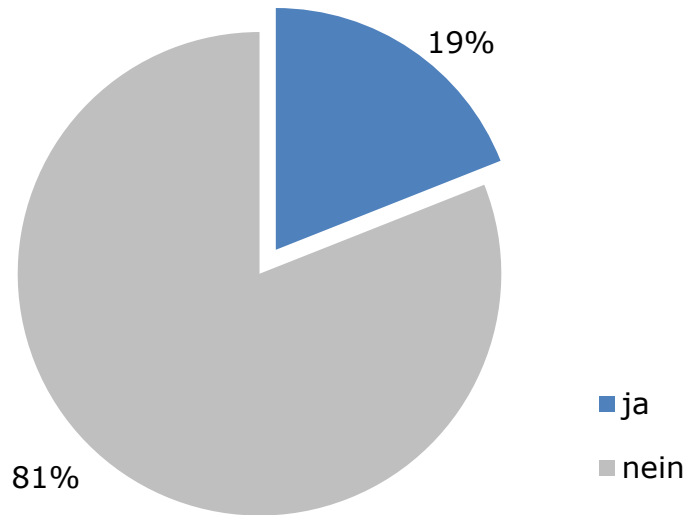
2020	2019	2018
9,1	8,9	8,9

Die Versorgungssicherheit wird von den Befragten sehr gut bewertet.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Qualität Strom	8,9	8,8	9,0	8,6	8,8	8,8	8,9	8,9	8,9	8,7	8,8	9,1	8,9	8,9	8,8	8,8	8,9	8,9	8,9	8,8	8,9	8,9	8,8

# Stromverteilung

Haben Sie im Bereich Strom Assistenz der Stadtwerke Brixen AG benötigt?



2020	2019	2018
17%	15%	22%

195 Kunden geben an, Assistenz im Bereich Stromversorgung benötigt zu haben.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	19%	19%	23%	10%	23%	28%	12%	14%	30%	18%	20%	17%	15%	22%	18%	23%	16%	26%	25%	48%	17%	18%	34%

# Stromverteilung

Wenn ja: Wie zufrieden waren Sie mit dem gebotenen Service?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,6**

2020	2019	2018
8,7	8,4	8,3

Die Zufriedenheit mit dem gebotenen Service ist weiterhin auf einem sehr guten Niveau.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Service	8,7	8,4	8,6	8,4	8,4	8,6	8,9	8,3	8,4	8,2	8,6	8,9	8,5	8,6	8,7	8,3	8,5	8,5	8,9	8,7	8,5	8,6	8,4

# Stromverteilung

Warum hat Sie der Service nicht zufrieden gestellt?

3 Mitarbeiter waren unfreundlich

Einzelnennungen:

Stromausfall zu oft / Rechnungsstellung auch nachdem wir übersiedelt sind / muss mit dem Auto fahren um den Zähler einzuschalten / fühlte mich nicht Ernst genommen

# Stromverteilung

Haben Sie weitere Wünsche oder Anregungen in Bezug auf die Stromversorgung?

- 78 keine Wünsche / alles gut weiter so
- 60 zu teuer / Strom sollte günstiger sein
- 20 4,5 kWh Anschluss sollte Standard sein (nicht teurer als ein 3,5 kWh Anschluss)
- 9 transparente Stromrechnung / weniger kompliziert
- 4 in diesen Zeiten (Pandemie) Fixkosten anpassen

Zwei Nennungen:

zu viele und zu teure Extras / grünen Strom/Ökostrom anbieten / innovativ bleiben

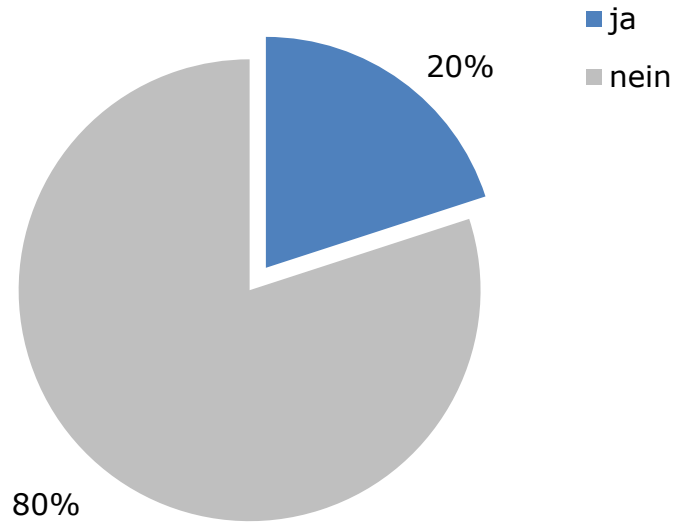
Einzelennungen:

bei Unwetter soll der Strom nicht ausfallen / Beratung und Freundlichkeit am Schalter/Stadt waren unzureichend / Beseitigung der Hochspannungsleitungen in Milland / bessere Informationen per E-Mail / ich bin dreifache Stromkundin (Geschäft, Ferienwohnung, Haushalt) und der Stromverbrauch sollte zusammen verrechnet werden / ich will selber den Strom einkaufen / Insellösungen unterstützen / keine getrennten Rechnungen / mehr Flexibilität beim kurzzeitigen Überschreiten der 3 kWh Anschlusses / öffentliche Beleuchtung in Afers / samstags ist meistens wenig Strom / schnellere Beratung / Straßenbeleuchtung nachts reduzieren / Stromgewinne in soziale Projekte investieren / Grundtarif für die Zweitwohnung ist zu hoch

# Freier Strommarkt Ben

# Freier Stromverkauf Ben

Sind Sie Kunde des freien Strommarktes („Ben“)?



2020	2019	2018
25%	16%	16%

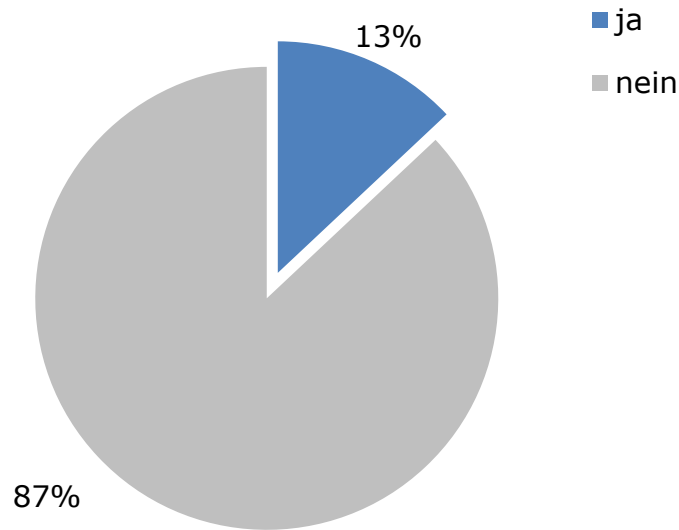
210 befragte Stromkunden geben an, Kunden des freien Strommarktes „Ben“ zu sein.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Ben ja	23%	16%	20%	19%	21%	22%	19%	17%	23%	25%	19%	16%	16%	19%	22%	22%	19%	21%	22%	6%	21%	19%	25%



# Freier Stromverkauf Ben

Wenn nicht Kunde: Wissen Sie, dass die Stadtwerke Brixen AG ein Strompaket für den freien Markt mit dem Namen „Ben“ anbietet?



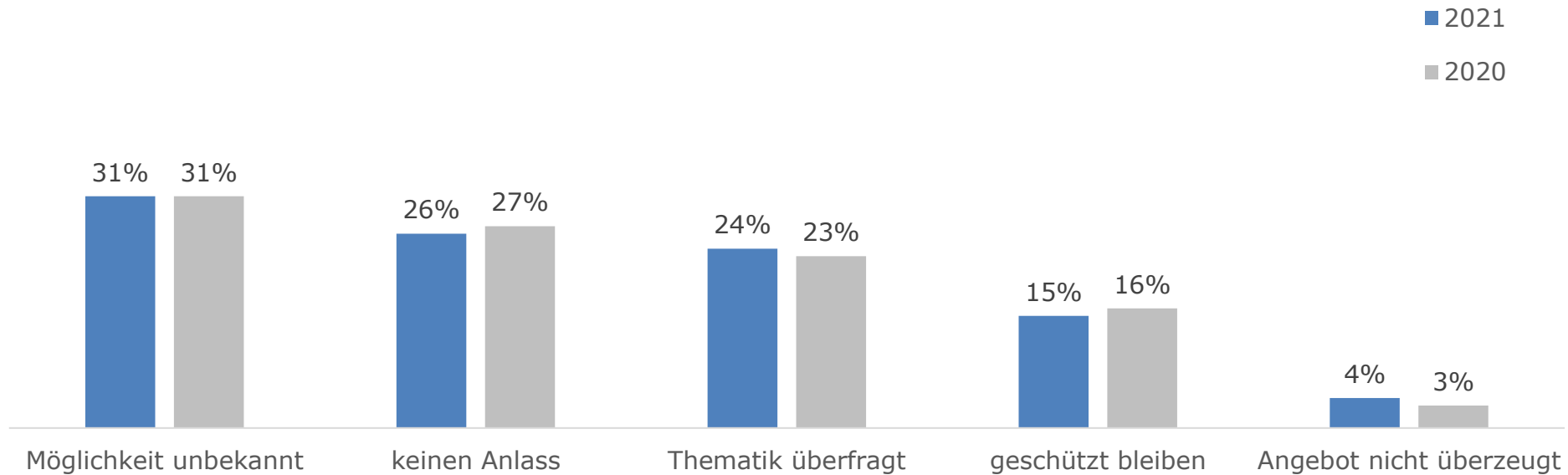
2020	2019	2018
17%	16%	20%

Das Angebot für den freien Markt „Ben“ kennen 13% der Nicht-Kunden.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Ben kennen	13%	12%	13%	14%	9%	11%	15%	13%	19%	14%	11%	12%	11%	11%	13%	16%	14%	11%	11%	10%	13%	11%	27%

# Freier Stromverkauf Ben

Wenn nicht Kunde: Aus welchem Grund sind Sie bislang noch nicht auf den freien Markt gewechselt?



Nur für eine sehr kleine Anzahl von Nicht-Kunden ist das Angebot nicht überzeugend.

# Freier Stromverkauf Ben

Wenn Kunde: Bitte geben Sie Ben, dem Stromangebot für den freien Markt eine Zufriedenheitsnote.  
(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,4**

2020	2019	2018
8,7	8,4	8,4

Die Kunden sind mit dem Stromangebot für den freien Markt Ben zufrieden.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Ben zufr.	8,4	8,4	8,5	8,3	8,4	8,3	8,6	8,4	8,7	8,3	8,4	8,4	8,5	8,6	8,3	8,3	8,5	8,1	8,5	8,5	8,4	8,4	8,6

# Freier Stromverkauf Ben

Wenn Kunde: Sind Sie mit den beim Kundenschalter erhaltenen Informationen zum Wechsel auf den freien Strommarkt zufrieden?  
(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,2**

2020	2019	2018
8,4	8,2	8,4

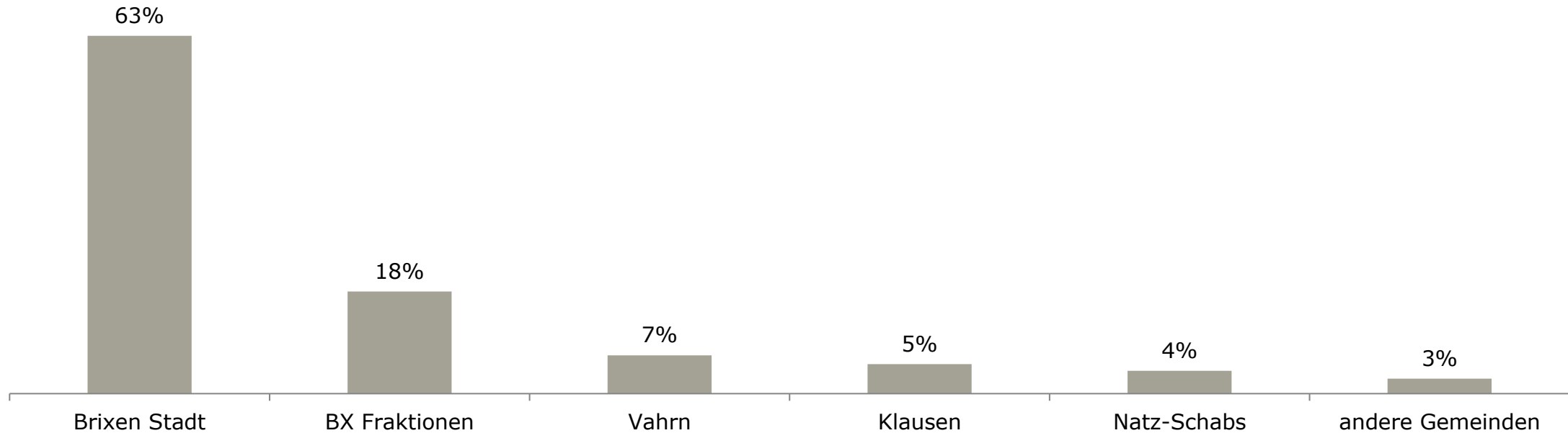
Die Zufriedenheit mit den erhaltenen Informationen am Kundenschalter ist weiterhin auf einem guten Niveau.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Info Ben zufr.	8,1	8,2	8,3	7,9	7,9	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2	8,1	8,1	8,3	8,1	8,1	8,1	8,5	8,5	8,1	8,1	8,5

# Wasser- und Abwasserdienst

# Wasser- und Abwasserdienst

Sind Sie Kunde der Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung der Stadtwerke Brixen AG?



**1.019 Kunden** der Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung haben an der Befragung teilgenommen.

# Wasser- und Abwasserdienst

Bitte benoten Sie die Qualität des Trinkwassers auf einer Skala zwischen 5 und 10.

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

9,0

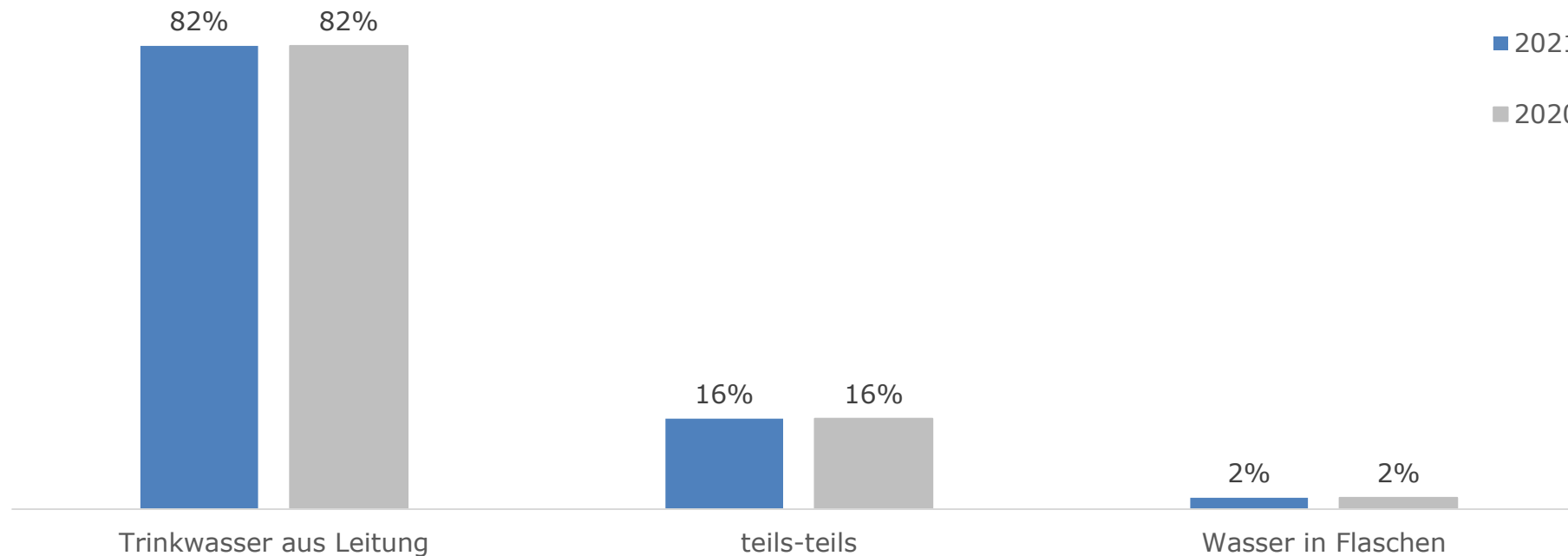
2020	2019	2018
9,2	9,1	8,9

Die Qualität des Trinkwassers wird sehr geschätzt.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	> 60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gemeinden	Telefon	online	privat	geschäftlich
Wasserqualität	9,0	9,0	9,1	8,9	9,1	8,9	8,9	9,2	9,3	8,9	9,0	9,1	9,1	9,0	9,0	9,1	9,1	8,9	8,8	8,5	9,0	9,0	8,7

# Wasser- und Abwasserdienst

Trinken Sie das Wasser aus Ihrer Leitung oder kaufen Sie sich das Wasser für Ihren täglichen Gebrauch im Geschäft?



Das Verbraucherverhalten in Bezug auf das Trinkwasser hat sich im letzten Jahr nicht verändert.



# Wasser- und Abwasserdienst

Bitte geben Sie dem Wasser- und Abwasserdienst der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote.

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,9**

2020	2019	2018
9,0	8,8	8,8

Der Wasser- und Abwasserdienst kann die sehr gute Zufriedenheitsnoten bestätigen.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gemeinden	Telefon	online	privat	geschäftlich
Wasser/Abwasser	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,7	8,8	9,0	9,2	8,9	8,8	9,0	9,0	9,0	8,9	8,8	9,0	8,7	8,7	8,1	8,9	8,9	8,6

# Wasser- und Abwasserdienst

Wie empfinden Sie das Preis-/Leistungsverhältnis für die Trinkwasserversorgung und die Abwasserentsorgung der Stadtwerke Brixen AG?

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

8,2

2020	2019	2018
8,3	8,3	8,3

Die Tarife für das Wasser und Abwasser werden positiv wahrgenommen.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	> 60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gemeinden	Telefon	online	privat	geschäftlich
P-/L Wasser	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,0	8,1	8,4	8,8	8,0	8,0	8,3	8,3	8,3	8,1	8,0	8,3	7,8	7,9	7,3	8,2	8,2	8,0

# Wasser- und Abwasserdienst

Haben Sie weitere Wünsche oder Anregungen in Bezug auf die Trinkwasserversorgung bzw. Abwasserentsorgung?

- 70 nein, passt so
- 38 Trinkwasser und Abwasser getrennt verrechnen (Gartenbewässerung nicht für Abwasser berücksichtigen)
- 29 Kosten reduzieren
  - 3 bessere Trinkwasserqualität
  - 3 Entsorgung verbessern
  - 3 Informationen über jährliche Trinkwasseranalysen zuschicken
  - 2 alte, rostige Wasserleitungen austauschen

## Einzelnennungen:

bei Starkregen spritzt das Abwasser vom Kanaldeckel heraus / der Zusammenschluss von Latzfons und St. Josef wäre zu trennen / Direktanschluss an Abwasserleitung / Firmenautos nur während der Arbeitszeit / Gespräch mit einem fachlich kompetenten Berater im Bereich Trinkwasser (Wasserproben) / in der Schwesternau gibt es ein Rattenproblem / in Via Pra delle Suore oft Verstopfungen der Abwasserkanäle / Kalkiges Wasser in Tschötsch / Optimierung/Anschluss an das Kanalsystem in der Zone Landwirt/Kranebitt / Regenwassernutzung forcieren / Schaldererwasser würde ich bevorzugen / Service ist nicht ausreichend / Straßengullis sind oft total mit Laub verstopft / Trinkwasserbetreuung auch in der Fraktion Meransen / Versorgung und Instandhaltung der Leitungen nur bis zum Privatgrund / vorbildliche Refill- Aktion weiter intensiv bewerben und ausdehnen / Wasser ist kalkhaltiger geworden / weniger Werbung machen / Zählerraum samt Absperrschieber wurde mit Schloss verschlossen

# Fernwärmendienst

(632 Interviews)

# Fernwärme

Bitte geben Sie dem Fernwärmedienst der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote.

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,8**

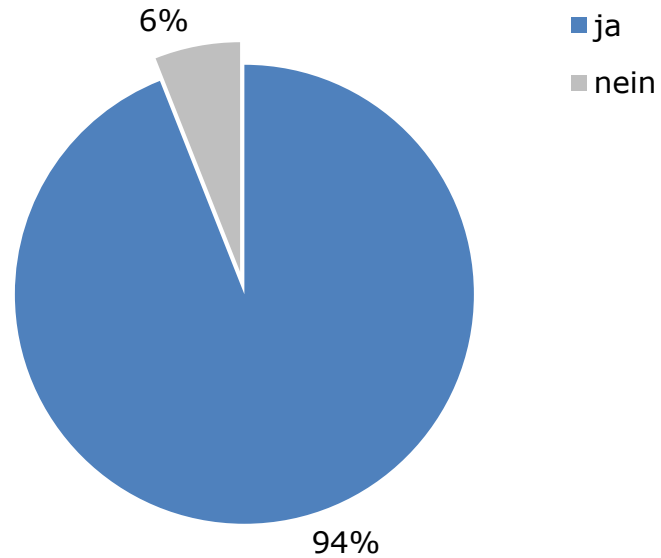
2020	2019	2018
8,9	8,9	8,8

Der Fernwärmedienst der Stadtwerke Brixen erzielt konstant hohe Zufriedenheitsnoten.

Zuf. FW	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
	8,9	8,7	8,9	8,7	9,1	8,6	8,8	9,0	8,4	8,6	8,8	9,1	8,8	9,0	8,6	8,7	8,8	8,7	8,4	8,9	8,8	8,6

# Fernwärme

Erfüllt der Bezug der Fernwärme Ihre Erwartungen?



2020	2019	2018
96%	93%	94%

	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.		Beruf-Fach		Matura		Universität		18-30		31-45		46-60		>60		1 Person		2 Personen		3 Personen		4 Pers. +		Stadt		Fraktionen		Telefon		online		privat		geschäftlich	
ja	94%	94%	96%	94%	93%	92%	98%	93%	83%	95%	94%	95%	94%	97%	92%	92%	95%	89%	91%	95%	94%	93%																						

# Fernwärme

## Begründung „Erfüllt der Bezug der Fernwärme Ihre Erwartungen?“

- 57 alles perfekt / hatte nie Probleme
- 38 effizient / zuverlässig / sicher
- 16 teuer
- 13 Wärme sofort abrufbar bei Bedarf
- 10 kann ich nicht einschätzen / wir sind neu
- 10 ökologisch / umweltfreundlich
  - 7 sauber
  - 7 günstiger und besser als mit Heizöl
  - 7 keine Instandhaltung
- 6 schnelle und gute Hilfeleistung / super Kundendienst
- 5 Preis-Leistung passt
- 5 Wasser bzw. Heizkörper werden nur langsam warm
- 2 kein Unterschied / keine Ersparnis zu Öl

### Einzelnennungen:

Einrichtung war ein Chaos / in einem alten Haus viel Wärmeverchwendung / mehr Platz im Heizraum / Probleme mit der Schaltuhr / wir warten seit 2 Jahren auf den versprochenen Anschluss

# Fernwärme

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis für den Fernwärmedienst der Stadtwerke Brixen AG?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

8,0

2020	2019	2018
8,1	8,0	7,9

Der Preis-Leistungsverhältnis für den Fernwärmedienst wird als fair bewertet.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
P-/L Fernw.	7,9	8,0	8,0	8,0	8,2	7,8	8,0	8,1	7,7	7,8	7,9	8,2	8,0	8,2	7,7	7,7	8,0	7,8	7,2	8,0	8,0	7,8



# Fernwärme

Haben Sie weitere Wünsche oder Anregungen in Bezug auf den Fernwärmedienst?

43 nein, passt so

24 Preis für die Fernwärme ist zu hoch

Zwei Nennungen:

jährliche Kontrolle der Fernwärmestation vor Ort

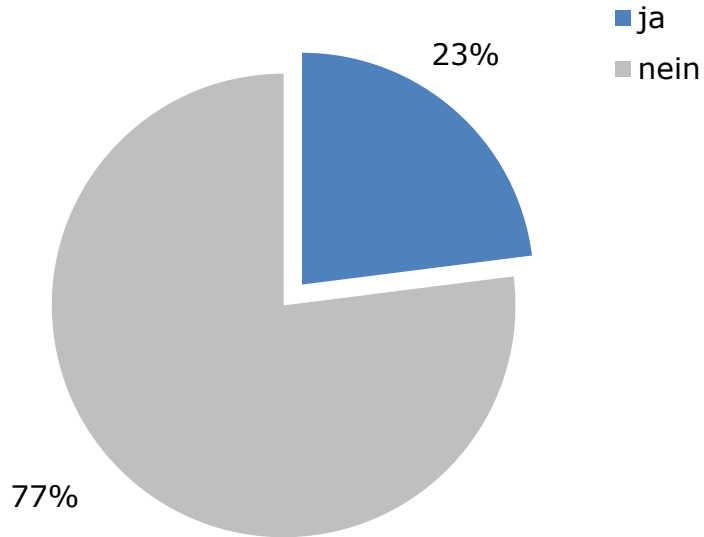
Einzelnennungen:

100% erneuerbare Energie verwenden / darf man die Heizung während der Sommermonate eingeschaltet lassen, oder ist das ein Nachteil? / Fernwärme schaltet erst ab einem gewissen Datum ein / Infos über die Wärmegewinnung / Kundenzufriedenheit immer prüfen / Mitarbeiter und Techniker unfreundlich und nicht kundenorientiert / Mitarbeiter sollten zweisprachig sein / Preis-Leistung ist gut / Software ohne Vorankündigung ausgetauscht / bin von der automatischen Ablesung nicht überzeugt / super mit Glasfaser zu verbinden

Citynet

(befragt werden ausschließlich Fernwärmekunden)

Nehmen Sie den Dienst „Citynet“ (Glasfaserinternet) der Stadtwerke Brixen AG in Anspruch?

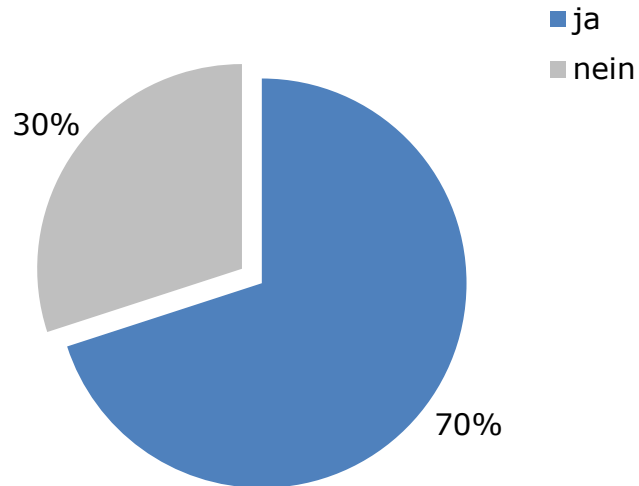


2020	2019	2018
30%	30%	30%

Die Anzahl der Citynet-Kunden unter den Befragten ist zurückgegangen.

Kunde	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
	26%	20%	28%	14%	10%	21%	26%	26%	41%	24%	24%	18%	14%	22%	30%	28%	23%	25%	17%	25%	23%	22%

Nicht Kunde: Wissen Sie, dass die Stadtwerke Brixen AG Glasfaserinternet („Citynet“) anbietet?



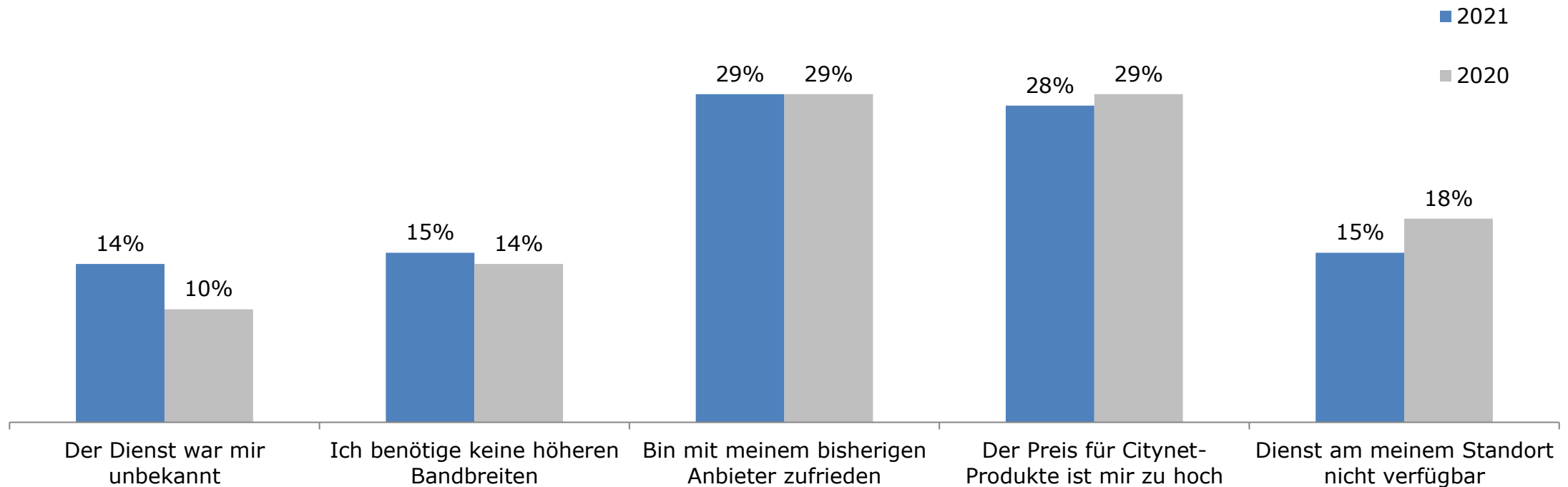
2020	2019	2018
84%	77%	72%

Die Bekanntheit des Glasfaserinternets („Citynet“) liegt bei 70% der Befragten.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	70%	69%	73%	65%	64%	68%	71%	72%	69%	71%	69%	69%	64%	67%	75%	71%	70%	70%	7%	76%	70%	71%

## Nicht Kunde: Aus welchem Grund sind Sie bislang noch nicht Kunde von „Citynet“?

(nur 1 Antwortmöglichkeit)



29% der Nicht-Kunden sind mit dem bisherigen Anbieter zufrieden.

Citynet-Kunde: Bitte geben Sie für „Citynet“ (Internet über Glasfaserkabel) eine Zufriedenheitsnote.

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

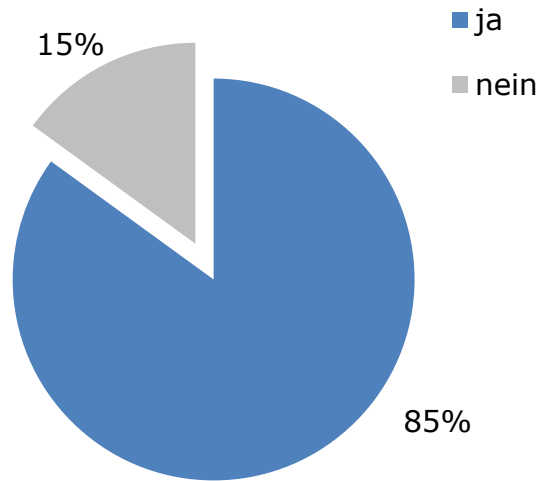
**8,5**

2020	2019	2018
8,8	8,8	8,8

Die Zufriedenheit mit dem Internet über Glasfaserkabel ist sehr gut.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Citynet	8,4	8,5	8,4	8,5	8,3	8,4	8,4	8,5	8,6	8,5	8,2	8,6	8,4	8,6	8,5	8,1	8,4	8,5	8,2	8,5	8,5	8,1

Erfüllt der Bezug von „Citynet“ Ihre Erwartungen?



2020	2019	2018
91%	88%	88%

85% der befragten Kunden geben an, dass „Citynet“ die Erwartungen erfüllt.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	85%	83%	83%	88%	83%	88%	83%	83%	93%	79%	80%	92%	91%	88%	82%	75%	84%	87%	80%	86%	84%	81%

Begründung der Frage: Erfüllt der Bezug von „Citynet“ Ihre Erwartungen?

Erwartungen erfüllt:

- 24 alles ok / funktioniert gut / schnelles Internet
- 4 bin erst seit kurzem dabei

Einzelnennungen:

Anfangsschwierigkeiten schnell gelöst, persönliche Beratung

Erwartungen nicht erfüllt bzw. Wünsche:

- 21 manchmal langsam / instabil / Ausfälle
- 8 Leistungseinbruch in Stoßzeiten ist spürbar
- 7 günstigerer Tarif wäre wünschenswert
- 4 lange Wartezeiten bei der Aktivierung
- 2 Kunden richtig informieren

Einzelnennungen:

Erfüllt nicht die Erwartungen, funktioniert nicht in jedem Raum vom Haus



Sind die Preise für „Citynet“ der Qualität des Services angepasst?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,0**

2020	2019	2018
8,1	8,0	8,1

Der Preis für Citynet wird von den Kunden gut bewertet.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
P/L City.	8,0	7,9	8,0	7,9	7,7	8,0	8,0	8,0	8,3	7,8	7,8	8,3	8,0	8,4	7,7	7,7	8,0	8,0	7,5	8,1	8,1	7,4

Sofern Sie technische Assistenz der Stadtwerke Brixen AG benötigten, wie zufrieden waren Sie mit dem gebotenen Service?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**8,6**

2020	2019	2018
8,9	8,7	8,8

Der Kundendienst für technische Probleme bei „Citynet“ funktioniert sehr gut.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	privat	geschäftlich
Support	8,6	8,6	8,7	8,5	8,0	8,6	8,6	8,8	8,8	8,6	8,6	8,8	8,4	8,9	8,6	8,5	8,7	8,6	8,1	8,8	8,7	8,1

Haben Sie weitere Wünsche oder Anregungen für das Angebot "Citynet"?

- 15 nein, funktioniert gut
- 8 größere Bandbreite
- 6 im Vergleich zu anderen Anbietern zu teuer

Zwei Nennungen:

Entscheidungsmöglichkeit für andere Anbieter / schlechter Kundendienst

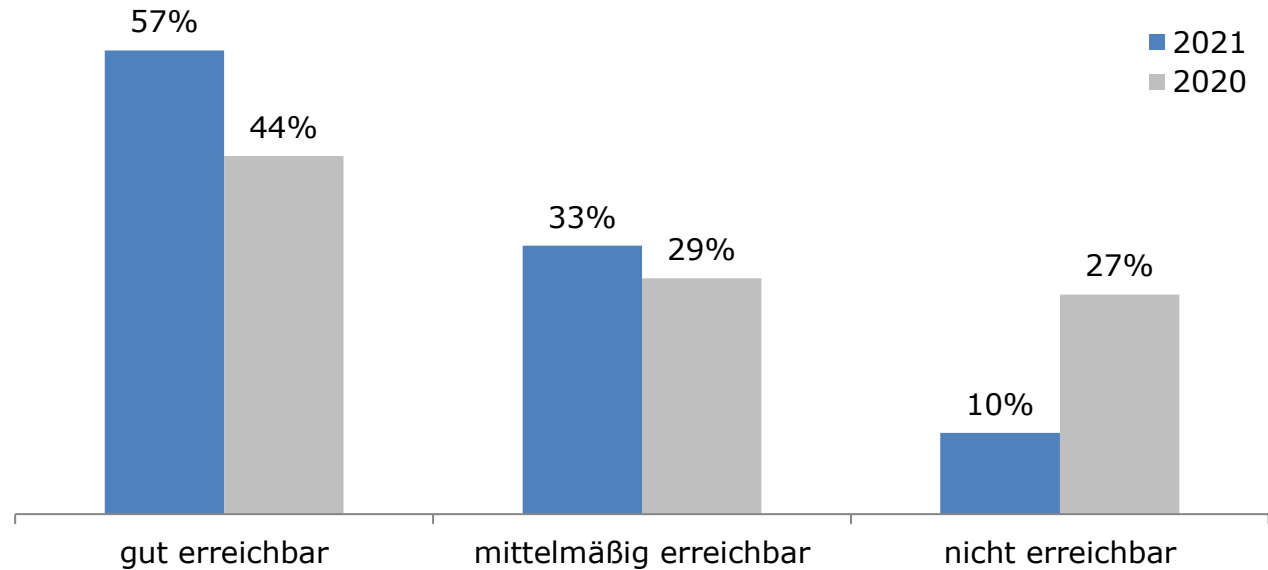
Einzelnennungen:

Angebot für Mehrfamilienhäuser / bei Erhöhung der Bandbreite wird das Angebot für Altkunden nicht angepasst / bessere Gewährleistung des Dienstes / Datenübertragung muss funktionieren / Geschwindigkeit und Nutzung (Datenmenge) steigen nicht linear an / gewerblich sollte ein Unterschied gemacht werden ob ich einen Anschluss habe oder ein Hotel bzw. eine Großfirma bin / habe keine Vergleiche in Brixen / lange Wartezeiten bei der Aktivierung / mehr Informationen über die digitalen Dienste / Möglichkeit Glasfaser bis in die Wohnung zu verlegen / oft Ausfälle / Preisnachlass wegen Corona / Techniker Helmut ist super / wenn es Ausfälle bzw. Probleme gibt, Kunden schnell informieren / Citynet zusammen mit anderen Diensten verrechnen (Sammelrechnung)

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Webseite der Stadtwerke Brixen AG

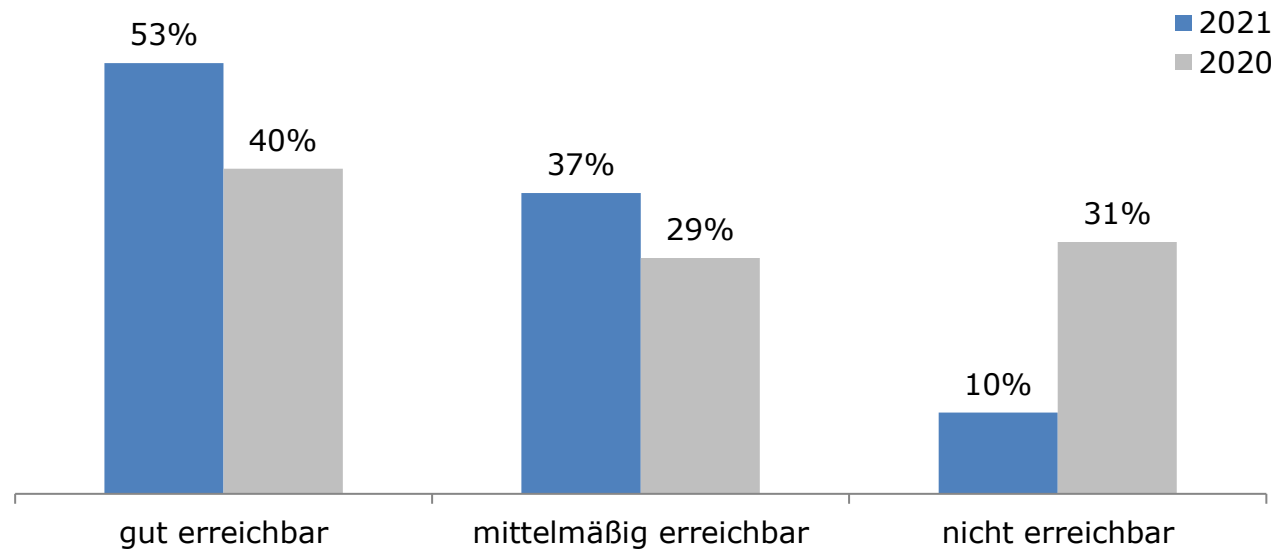


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	57%	56%	64%	43%	50%	61%	58%	51%	46%	55%	57%	61%	54%	61%	61%	54%	55%	64%	55%	92%	50%	57%	58%
mittel	33%	33%	28%	43%	39%	30%	32%	39%	33%	32%	35%	32%	36%	31%	28%	36%	33%	29%	37%	5%	39%	33%	35%
nicht	10%	11%	8%	14%	11%	9%	10%	10%	21%	13%	8%	7%	10%	8%	11%	10%	12%	7%	8%	3%	11%	10%	7%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Kundenportal der Stadtwerke Brixen AG

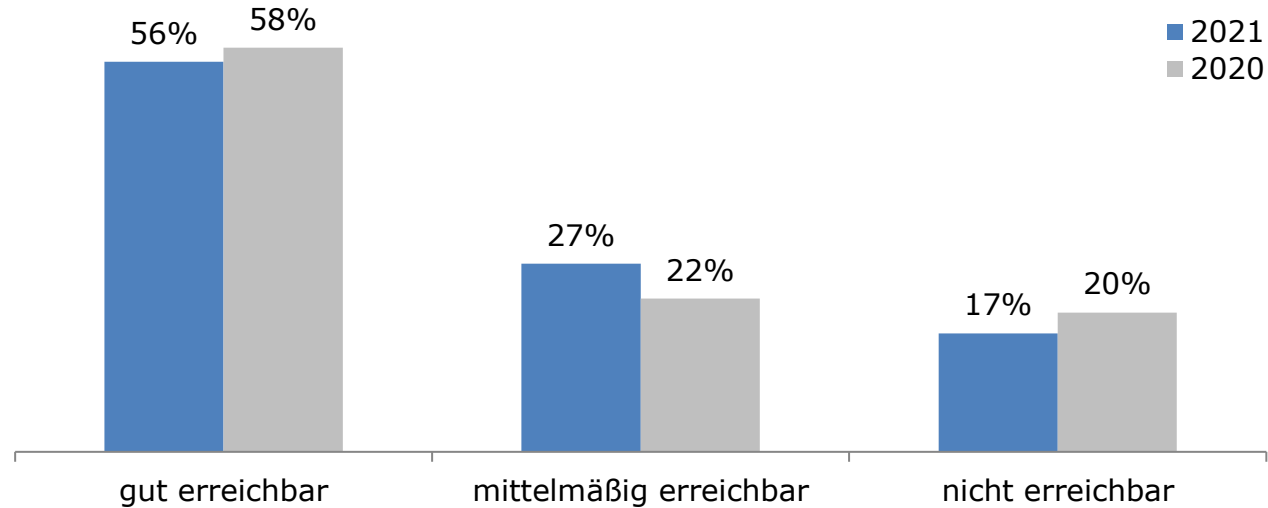


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	54%	51%	59%	38%	54%	58%	52%	45%	45%	47%	54%	60%	50%	58%	53%	50%	51%	61%	51%	89%	46%	52%	49%
mittel	36%	39%	32%	49%	34%	33%	37%	44%	41%	41%	36%	34%	42%	32%	37%	39%	39%	28%	41%	9%	42%	37%	45%
nicht	10%	10%	9%	13%	12%	9%	11%	11%	14%	12%	10%	6%	8%	10%	10%	11%	10%	11%	8%	2%	12%	11%	6%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Informationen im „Der Brixner“

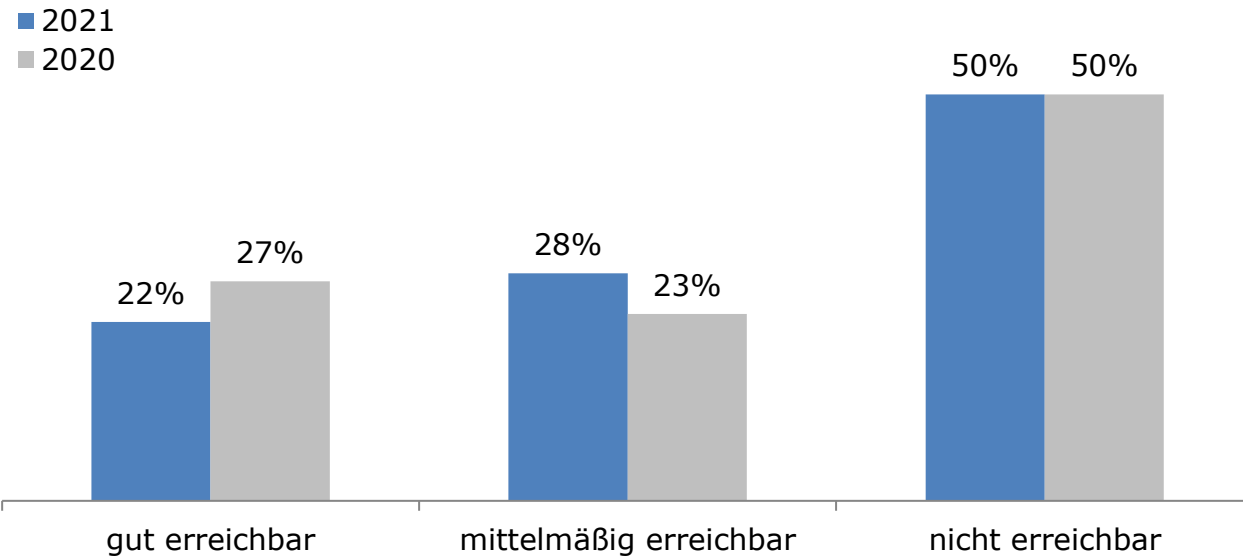


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	54%	59%	66%	21%	60%	66%	49%	45%	45%	54%	56%	61%	53%	55%	55%	60%	52%	69%	53%	80%	51%	55%	59%
mittel	27%	26%	23%	37%	23%	21%	32%	32%	31%	26%	29%	23%	29%	25%	25%	28%	28%	21%	29%	6%	31%	27%	31%
nicht	19%	15%	11%	42%	17%	13%	19%	23%	24%	20%	15%	16%	18%	20%	20%	12%	20%	10%	18%	14%	18%	18%	10%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Informationen im „Isarco News“

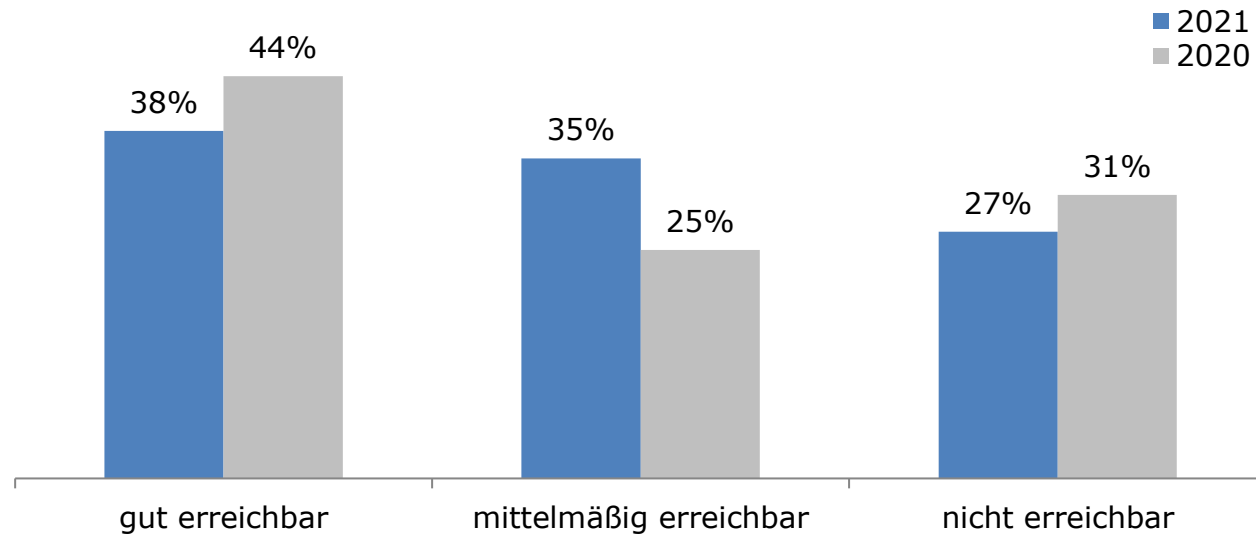


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	22%	21%	18%	27%	25%	25%	23%	13%	20%	16%	19%	30%	19%	27%	22%	18%	26%	19%	10%	37%	20%	21%	22%
mittel	29%	27%	20%	46%	28%	27%	28%	30%	19%	25%	32%	28%	32%	29%	25%	24%	32%	22%	22%	16%	30%	29%	26%
nicht	49%	52%	62%	27%	47%	48%	49%	57%	61%	59%	49%	42%	49%	44%	53%	58%	42%	59%	68%	47%	50%	50%	53%



Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

## Newsletter

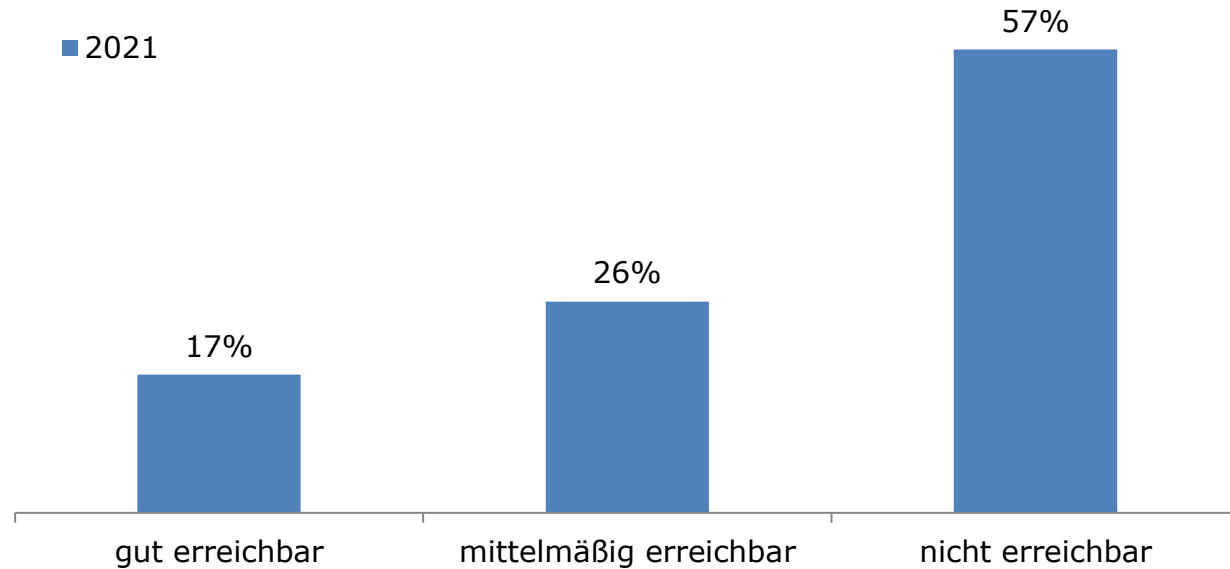


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	36%	40%	42%	28%	20%	35%	39%	45%	45%	37%	37%	41%	36%	39%	39%	37%	39%	42%	32%	31%	39%	39%	34%
mittel	38%	31%	31%	45%	42%	36%	37%	31%	22%	40%	36%	30%	35%	34%	39%	34%	34%	33%	41%	25%	36%	35%	33%
nicht	26%	29%	27%	27%	38%	29%	24%	24%	33%	23%	27%	29%	29%	27%	22%	29%	27%	25%	27%	44%	25%	26%	33%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Müll-App Junker

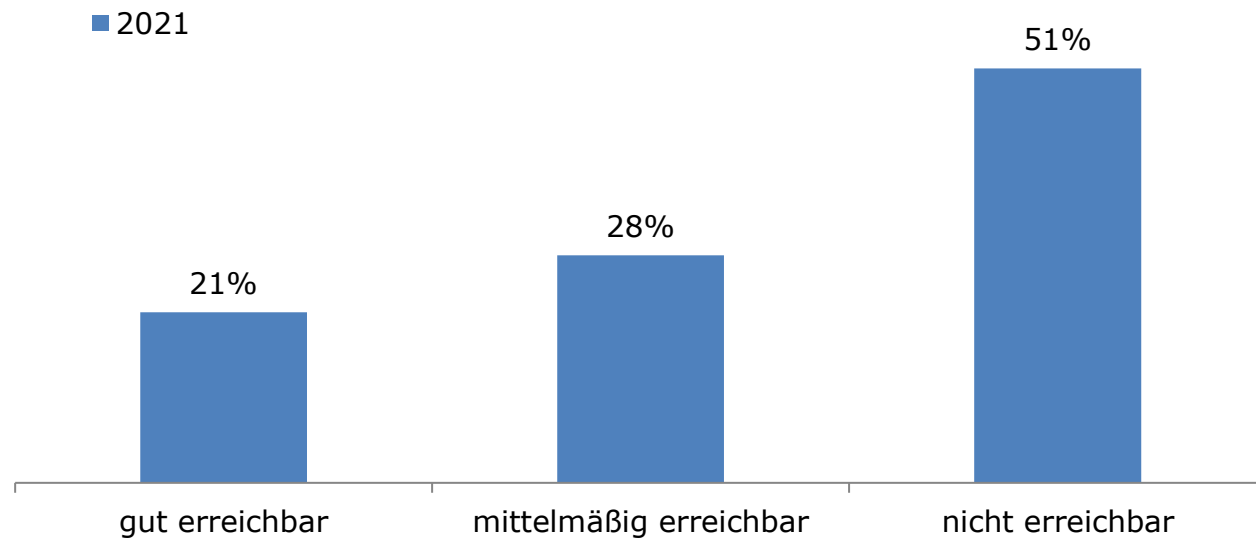


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	17%	17%	17%	16%	17%	17%	14%	18%	23%	17%	16%	17%	15%	18%	18%	17%	19%	20%	8%		18%	17%	15%
mittel	29%	22%	21%	38%	32%	26%	31%	19%	25%	24%	25%	29%	29%	25%	25%	24%	24%	26%	30%	8%	27%	26%	31%
nicht	54%	61%	62%	46%	51%	57%	55%	63%	52%	59%	59%	54%	56%	57%	57%	59%	57%	54%	62%	92%	55%	57%	54%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Gemeinden-App Gem2Go



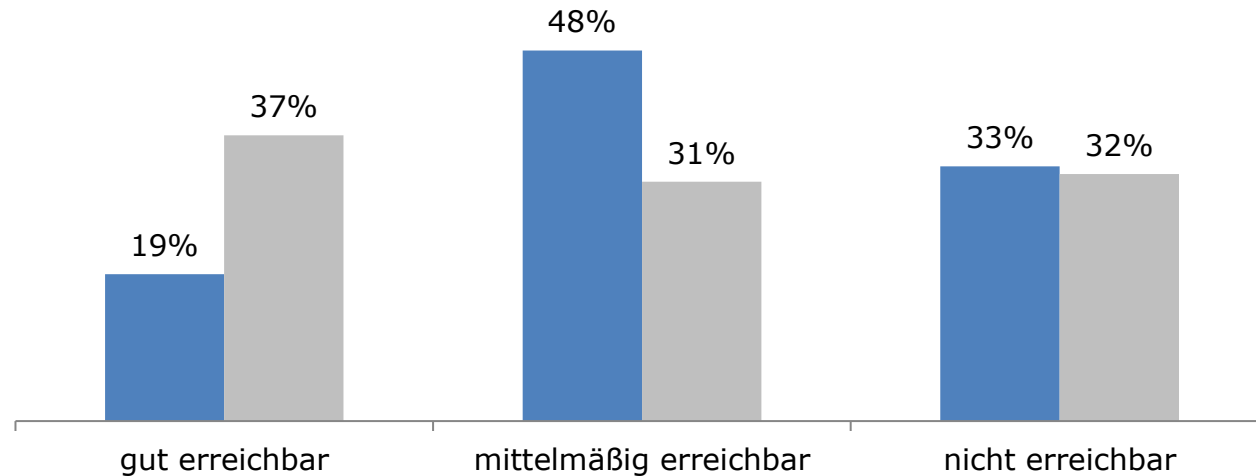
	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	22%	18%	23%	13%	13%	23%	21%	17%	18%	20%	22%	19%	17%	19%	22%	23%	18%	19%	32%	7%	22%	20%	27%
mittel	30%	27%	25%	37%	35%	28%	32%	25%	25%	28%	26%	33%	32%	31%	26%	25%	26%	29%	33%	4%	30%	29%	24%
nicht	48%	55%	52%	50%	52%	49%	47%	58%	57%	52%	52%	48%	51%	50%	52%	52%	56%	52%	35%	89%	48%	51%	49%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Presseberichte/Inserate  
in Printmedien und Radio

■ 2021  
■ 2020

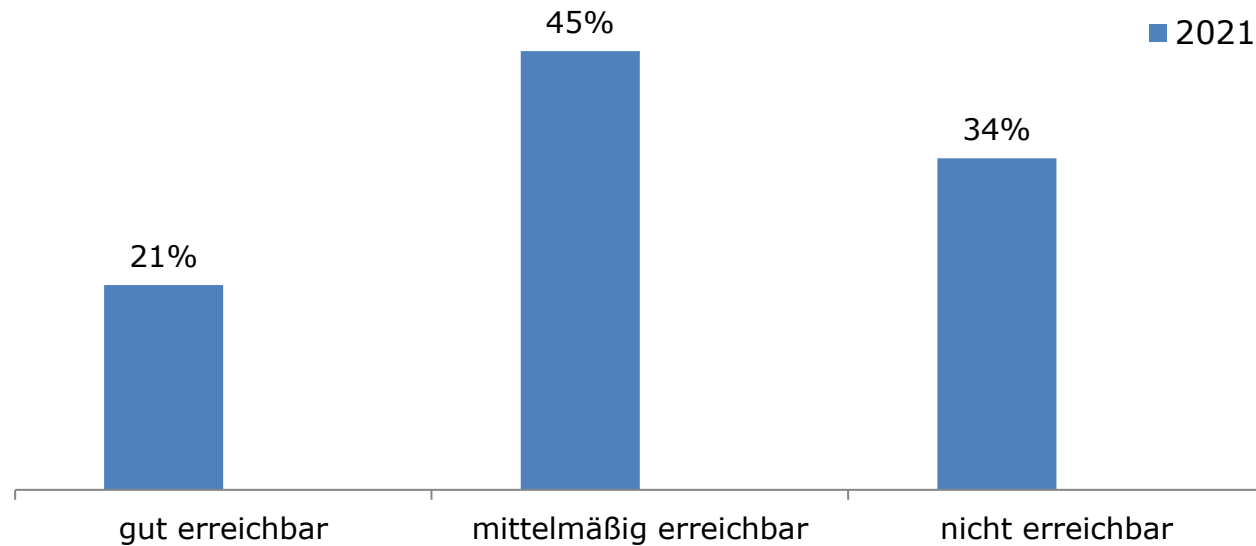


	m		w		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	gut erreichbar				mittelmäßig erreichbar				nicht erreichbar						
	m	w	dt.	it.					18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	16%	23%	21%	12%	22%	25%	19%	11%	18%	19%	18%	22%	15%	19%	15%	24%	18%	25%	19%	18%	19%	18%	24%
mittel	52%	44%	50%	48%	45%	48%	47%	52%	46%	42%	54%	50%	60%	47%	49%	44%	46%	50%	54%	25%	50%	49%	48%
nicht	32%	33%	29%	40%	33%	27%	34%	37%	36%	39%	28%	28%	25%	34%	36%	32%	36%	25%	27%	57%	31%	33%	28%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Presseberichte/Inserate in Onlinemedien

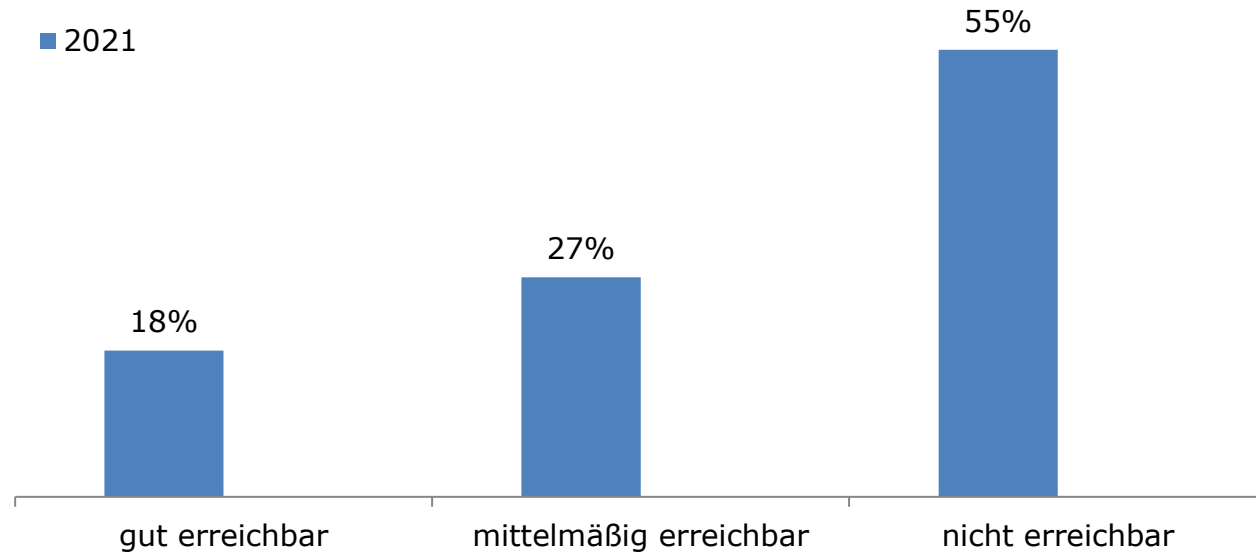


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	19%	23%	22%	16%	19%	23%	23%	16%	37%	22%	20%	15%	20%	18%	20%	24%	18%	28%	21%	38%	19%	20%	26%
mittel	47%	43%	44%	50%	45%	42%	49%	46%	35%	46%	46%	48%	47%	45%	44%	45%	46%	41%	50%	20%	48%	46%	44%
nicht	34%	34%	34%	34%	36%	35%	28%	38%	28%	32%	34%	37%	33%	37%	36%	31%	36%	31%	29%	42%	33%	34%	30%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Postings auf Facebook

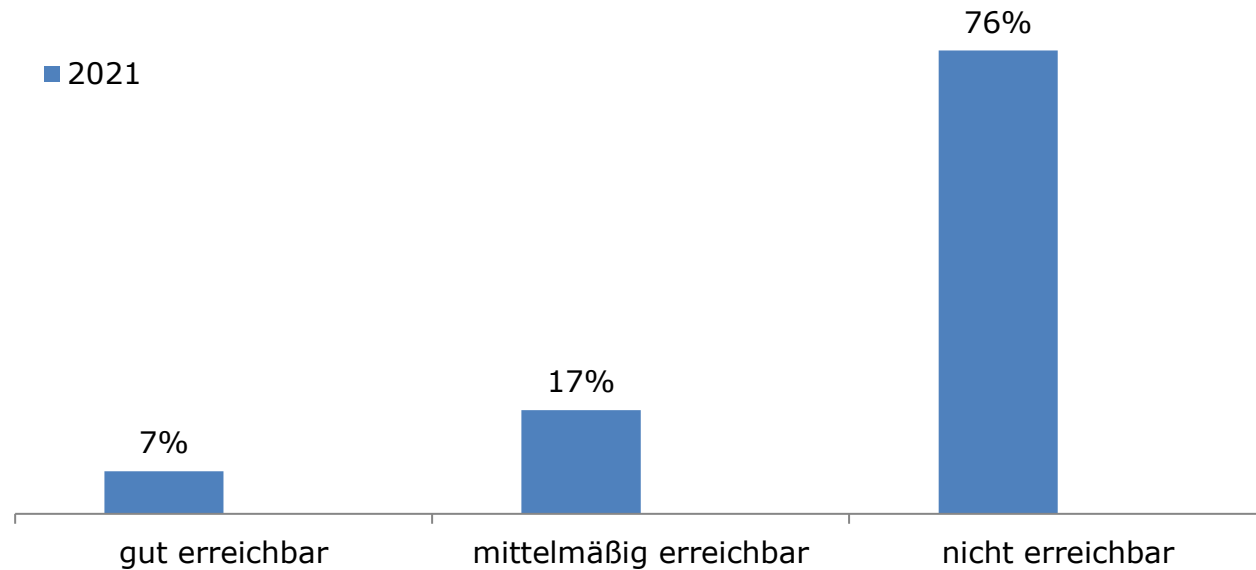


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	15%	22%	20%	16%	11%	24%	18%	13%	35%	26%	14%	10%	18%	19%	14%	20%	16%	26%	18%	18%	19%	18%	20%
mittel	30%	23%	25%	33%	33%	25%	30%	24%	29%	29%	29%	18%	26%	25%	30%	28%	26%	22%	32%	7%	28%	27%	29%
nicht	55%	55%	55%	51%	56%	51%	52%	63%	36%	45%	57%	72%	56%	56%	56%	52%	58%	52%	50%	75%	53%	55%	51%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Postings auf Twitter

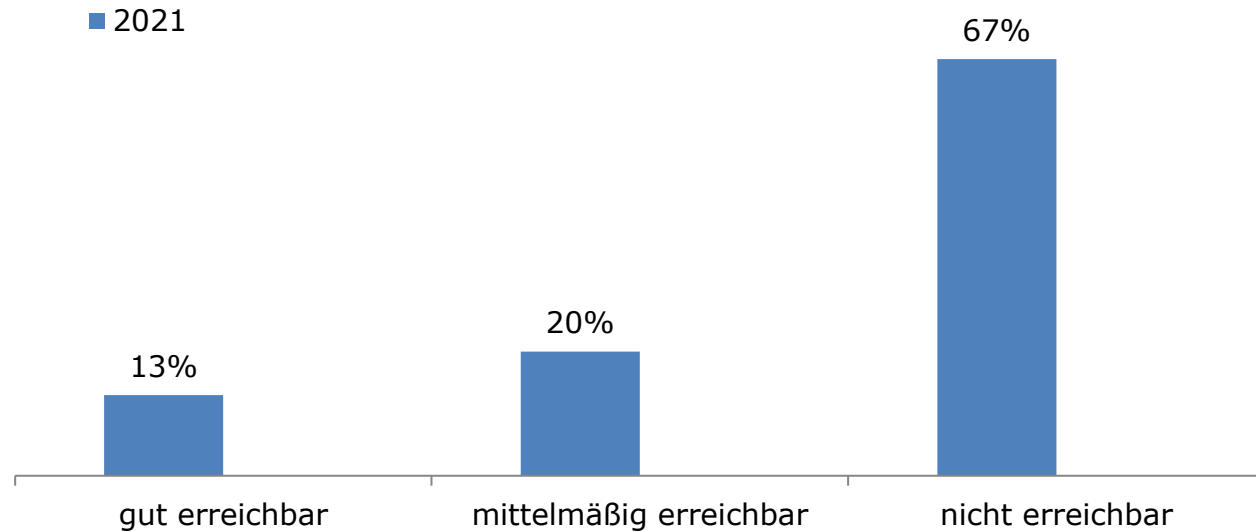


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	8%	7%	7%	9%	6%	10%	7%	5%	7%	13%	7%	1%	7%	8%	5%	7%	7%	9%	9%	6%	7%	7%	11%
mittel	18%	14%	13%	25%	22%	17%	16%	14%	17%	18%	16%	13%	17%	13%	21%	17%	16%	15%	20%		18%	16%	21%
nicht	74%	79%	80%	66%	72%	73%	77%	81%	76%	69%	77%	86%	76%	79%	74%	76%	77%	76%	71%	94%	75%	77%	68%

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

Postings auf Instagram

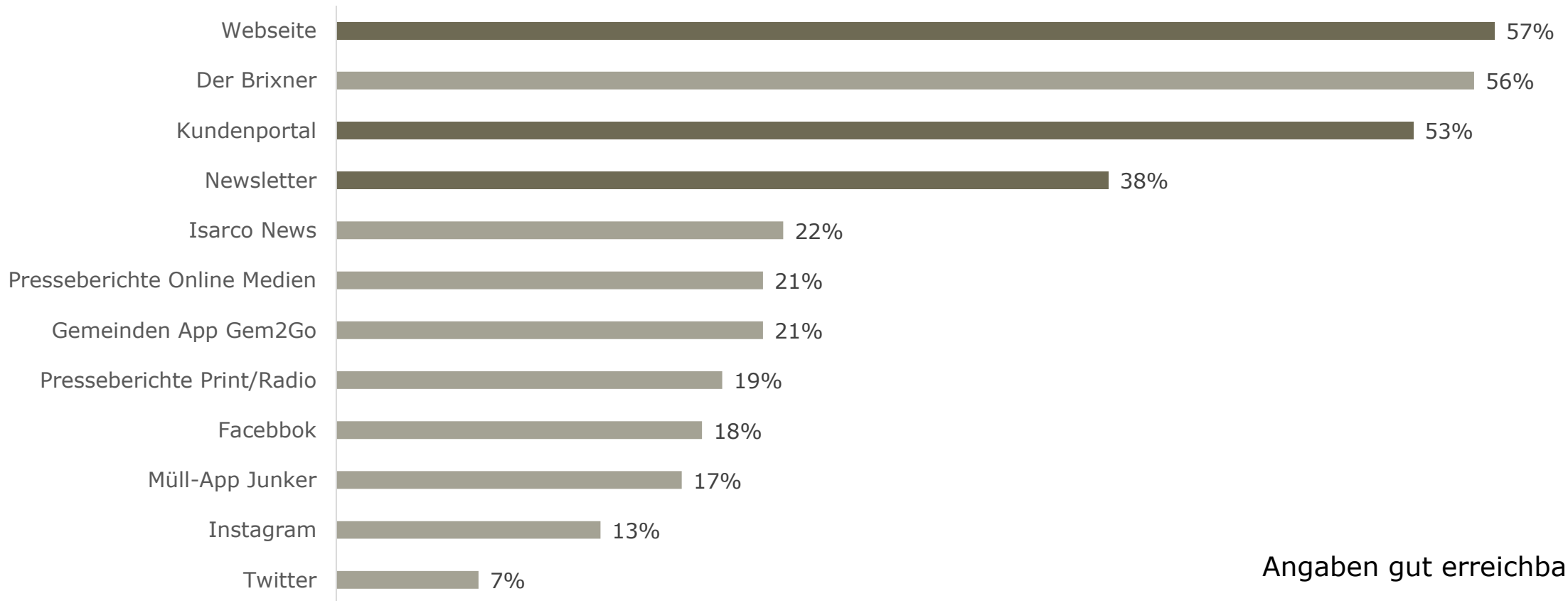


	m		w		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	Alter				Anzahl Personen				Ort		Kanal		privat	geschäftlich	
	m	w	dt.	it.					18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon			online
gut	12%	15%	13%	15%	6%	16%	14%	10%	30%	18%	11%	5%	15%	12%	9%	14%	12%	19%	11%	7%	14%	13%	20%
mittel	21%	17%	17%	27%	25%	20%	20%	17%	31%	20%	19%	15%	18%	21%	24%	19%	21%	14%	23%	2%	21%	19%	24%
nicht	67%	68%	70%	58%	69%	64%	66%	73%	39%	62%	70%	80%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	66%	91%	65%	68%	56%



# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?

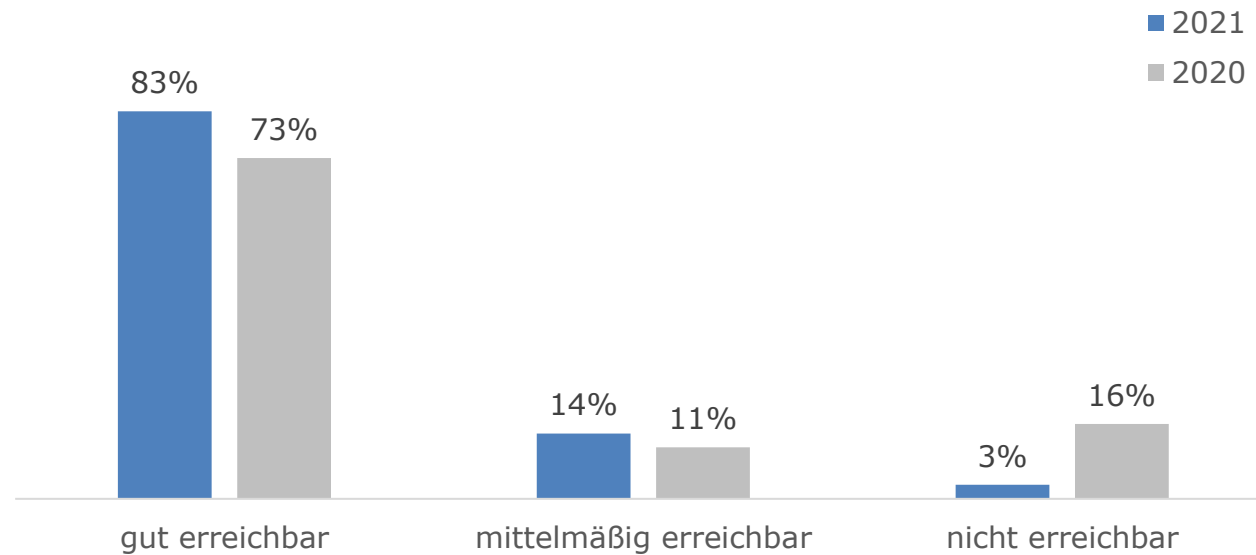


Angaben gut erreichbar

# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen AG wird künftig nicht mehr mittels Postwurfzettel informieren, sondern über Online-Kanäle. Bitte teilen Sie uns mit, wie Sie am besten zu erreichen sind.

## Über E-Mail Mitteilungen

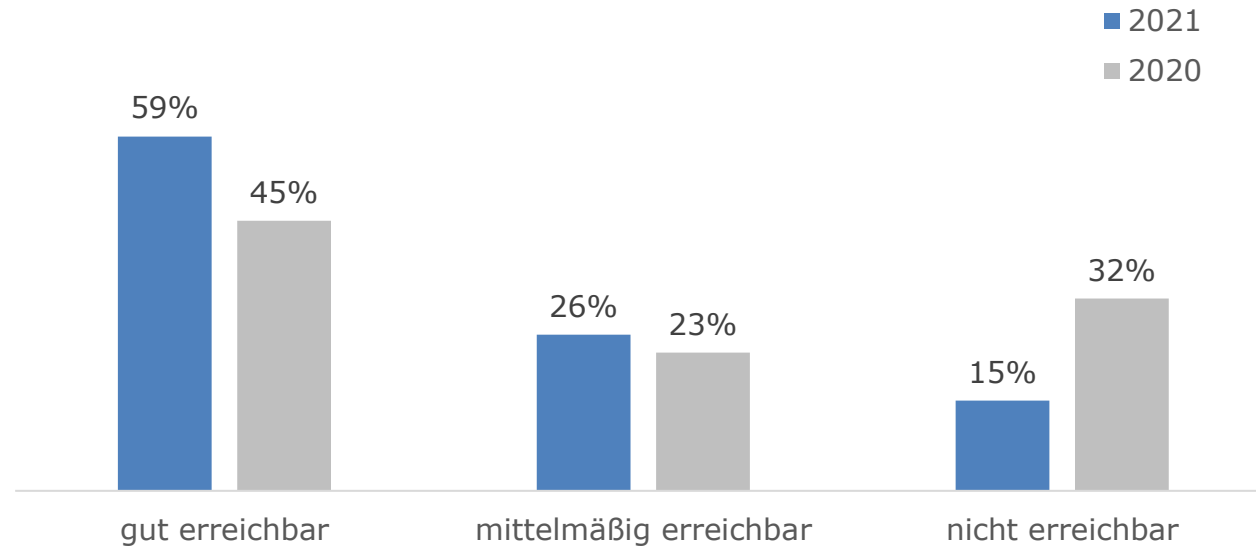


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	82%	85%	89%	71%	72%	82%	84%	87%	90%	85%	84%	81%	80%	82%	85%	87%	81%	88%	84%	89%	82%	83%	83%
mittel	16%	12%	9%	26%	22%	16%	13%	11%	6%	12%	14%	16%	16%	15%	14%	11%	15%	11%	15%	6%	16%	14%	14%
nicht	2%	3%	2%	3%	6%	2%	3%	2%	4%	3%	2%	3%	4%	3%	1%	2%	4%	1%	1%	5%	2%	3%	3%

# Information & PR-Arbeit

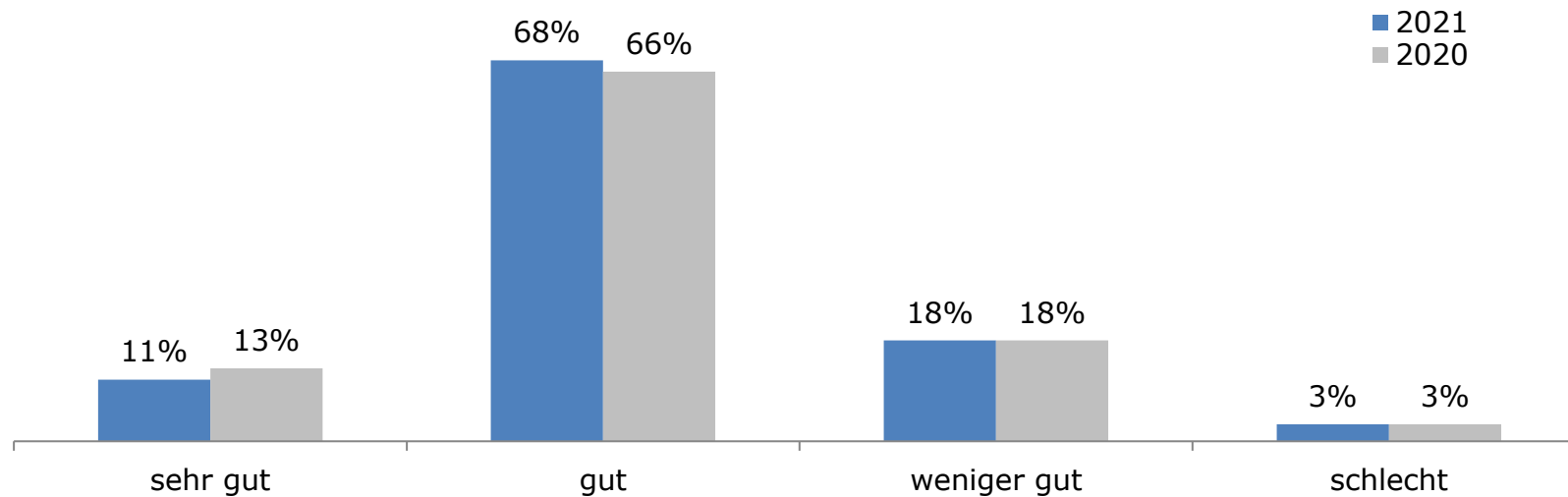
Die Stadtwerke Brixen AG wird künftig nicht mehr mittels Postwurfszettel informieren, sondern über Online-Kanäle. Bitte teilen Sie uns mit, wie Sie am besten zu erreichen sind.

Über SMS – Mitteilungsservice über Handy



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	57%	63%	67%	39%	62%	63%	56%	57%	50%	56%	62%	62%	63%	59%	57%	61%	57%	64%	61%	85%	57%	60%	52%
mittel	30%	21%	20%	40%	23%	25%	27%	28%	30%	24%	27%	25%	20%	29%	26%	28%	27%	21%	29%	12%	27%	25%	28%
nicht	13%	16%	13%	21%	15%	12%	17%	15%	20%	20%	11%	13%	17%	12%	17%	11%	16%	15%	10%	3%	16%	15%	20%

Fühlen Sie sich insgesamt ausreichend über die Angebote und Dienstleistungen der Stadtwerke Brixen AG informiert?



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
s. gut	12%	10%	11%	9%	12%	11%	12%	10%	15%	8%	10%	13%	10%	11%	9%	11%	11%	13%	8%	4%	12%	11%	10%
gut	67%	70%	73%	56%	64%	70%	66%	67%	65%	69%	70%	69%	67%	68%	70%	69%	67%	73%	66%	92%	63%	68%	67%
w. gut	18%	18%	15%	28%	22%	17%	20%	17%	15%	19%	18%	16%	19%	18%	18%	17%	18%	13%	23%	4%	21%	18%	20%
schlecht	3%	2%	1%	7%	2%	2%	2%	6%	5%	4%	2%	2%	4%	3%	3%	3%	4%	1%	3%		4%	3%	3%

# Information & PR-Arbeit

Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

50 nein, alles bestens

14 Infos über E-Mail / SMS / Facebook / Stol

3 Nennungen:

mehr E-Mails / Portal überarbeiten

Zwei Nennungen:

App Junker bewerben und optimieren / Broschüre mit allen Dienstleistungen herausgeben / Gemeinde Klausen schlecht informiert / günstigere Preise / klarere Rechnungen / Kundenservice verbessern / Mülltonnen für Plastik und Verpackungen / Rechnungen per Mail versenden

Einzelennungen:

3- 4 große Plakate in der Stadt aufhängen / App für alle Dienste / Beschränkung auf digitale Kanäle schließt bestimmte Gruppen aus / billigere Stromanbieter mitteilen / Glasfasernetz bist St. Leonhard Schule / Glasfasernetz in Klausen (Latzfons) / Marketing neu denken / Information für Zweitwohnungen und Tipps / mehr Informationen über Tarife / mehr Inserate in der Zeitung und im Brixner / mehr Online / Mitarbeiterschulungen in Sachen Freundlichkeit / nationale Events organisieren / Qualität statt Quantität / Rabatte für Einheimische / Skatepark bauen / Strom zu teuer / Stromrechnung ist unverständlich / umfassende Infokampagne / Video-Info auf Domplatz

# Forum Brixen - Astra

*Astra*



# Forum Brixen

Wie wichtig ist ein Kultur- und Kongresszentrum für eine Stadt?

(5 = unwichtig - 10 = sehr wichtig)

**8,6**

2020	2019	2018
8,9	9,0	8,8

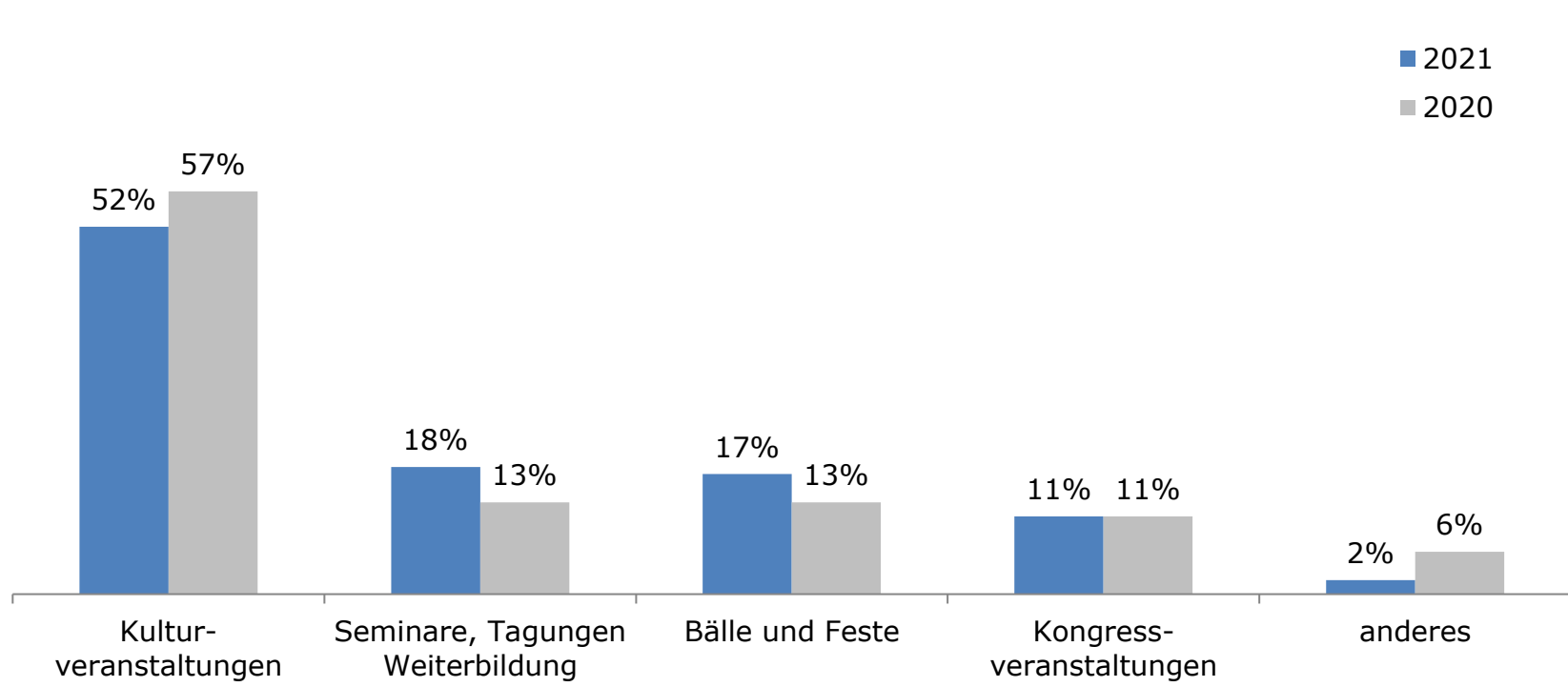
Ein Kultur- und Kongresszentrum wird von den Befragten als sehr wichtig beurteilt.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Wichtigkeit	8,6	8,7	8,5	8,9	8,4	8,4	8,6	8,9	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	8,7	8,6	8,5	8,8	8,4	8,3	9,1	8,5	8,6	8,4

# Forum Brixen

Mit was verbinden Sie das Forum am meisten?

(nur 1 Antwortmöglichkeit)



**Anderes:**

14 weiß nicht / hab mich nie damit befasst

Einzelnennungen:

Aktivitäten, Drogen/Alkohol, Filmclub, Konzerte, Kreistänze, KVV, Raiffeisen, schlechte Architektur, Vorträge, Weihnachtsfeier, zu teuer



# Forum Brixen

Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

- 76 nein, alles in Ordnung
- 20 niedrigere Preise für die Benutzung der Säle (Vereine, Maturabälle, Veranstaltungen usw.)
  - 5 niedrigere Preise (Eintritte)
  - 4 Forum/Astra und Acquarena von den Stadtwerken abkoppeln

Drei Nennungen:

besseres Marketing / Eingangsbereich pflegen / mehr Veranstaltungen

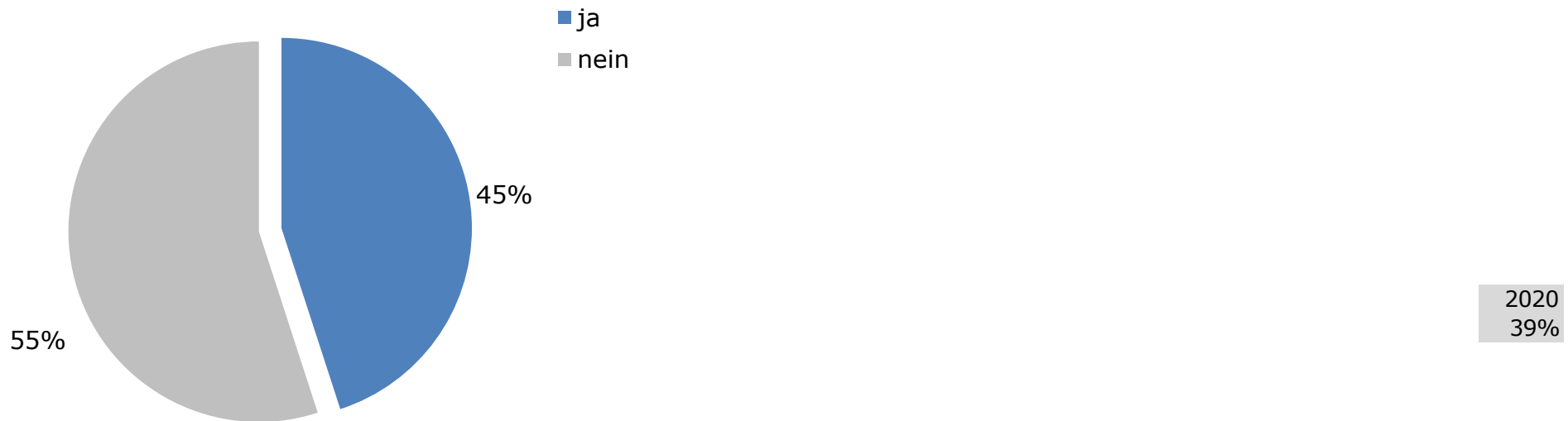
Zwei Nennungen:

mehr italienischsprachige Angebote / Platz für Jugend schaffen / qualifizierte Angebote für Stärkung der Gemeinschaft / wird zu wenig benutzt

Einzelennungen:

alle Altersgruppen berücksichtigen / Bar soll öfter offen haben / Begünstigungen für Privatpersonen aus Brixen / das Forum wird hauptsächlich von den Vereinen angemietet (würde es nicht Kongresszentrum nennen) / Eintritt frei / Eintrittskarten auch über Bancomat-Zahlung anbieten / Forum sollte allen Bürgern zugänglich sein / für Brixner Vereine und Schulen sollte es nicht so teuer sein / Kino / Theater / mehr Kontrolle bei Events / mehr Kultur / Parkplatz / niedrigere Tarife für die Jugend / restaurieren / so bald wie möglich wieder öffnen / vielfältigere Angebote / zweisprachige Events

Wissen Sie, dass die Stadtwerke Brixen AG auch das Astra, das Zentrum für junge Kultur, führt?



45% der befragten Kunden wissen, dass die Stadtwerke Brixen AG auch das Astra führt.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	43%	46%	46%	39%	45%	37%	47%	55%	41%	39%	47%	45%	48%	44%	45%	43%	52%	42%	24%	40%	46%	46%	35%

## Wie wichtig ist ein Zentrum für junge Kultur für eine Stadt?

(5 = unwichtig – 10 = sehr wichtig)

**8,9**

2020  
8,9

Ein Zentrum für junge Kultur wird von den Befragten als sehr wichtig beurteilt.

	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Wichtigkeit	8,8	9,0	8,8	9,1	8,9	8,7	8,9	9,1	8,9	8,9	8,9	9,0	8,9	8,9	8,9	9,0	9,0	8,9	9,0	8,8	9,0	8,8	8,7	9,1	8,9	8,9	8,8

## Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

- 68 nein
- 14 kann ich nicht sagen, kenne es nicht
- 8 stärkere Bewerbung vonseiten der Stadtwerke / Angebote mehr publizieren
- 4 mehr Veranstaltungen / Aktivitäten

### Drei Nennungen:

modernere Ausstattung / aus den Stadtwerken ausgliedern / bin zu alt dafür / für Jugendliche zu teuer / schlechter Zeitpunkt das zu fragen (Covid) / zeitgemäßes Kino

### Zwei Nennungen:

Angebote für mehrere Altersklassen (z.B. kleinere Kinder) / Jugendliche italienischer Muttersprache integrieren / Organisation verbessern / Zentrum steht oft leer / intensivere Nutzung

### Einzelennungen:

absolute Unterstützung des dortigen Teams / auf die Jugendverbände bzw. Jugendkultur zugehen / Auftritte junger Südtiroler Künstler (einzeln oder in Gruppen: Kunst, Musik, Poesie) / Einführung von Straßenkunst in Brixen / etwas Spannendes für junge Leute organisieren / künstlerische Leitung verbessern / Kurse zur politischen Bildung / Möglichkeit geben den Raum auch für Versammlungen zu mieten / Raum für Sport- und Kulturvereine schaffen / weniger Regeln und Bürokratie

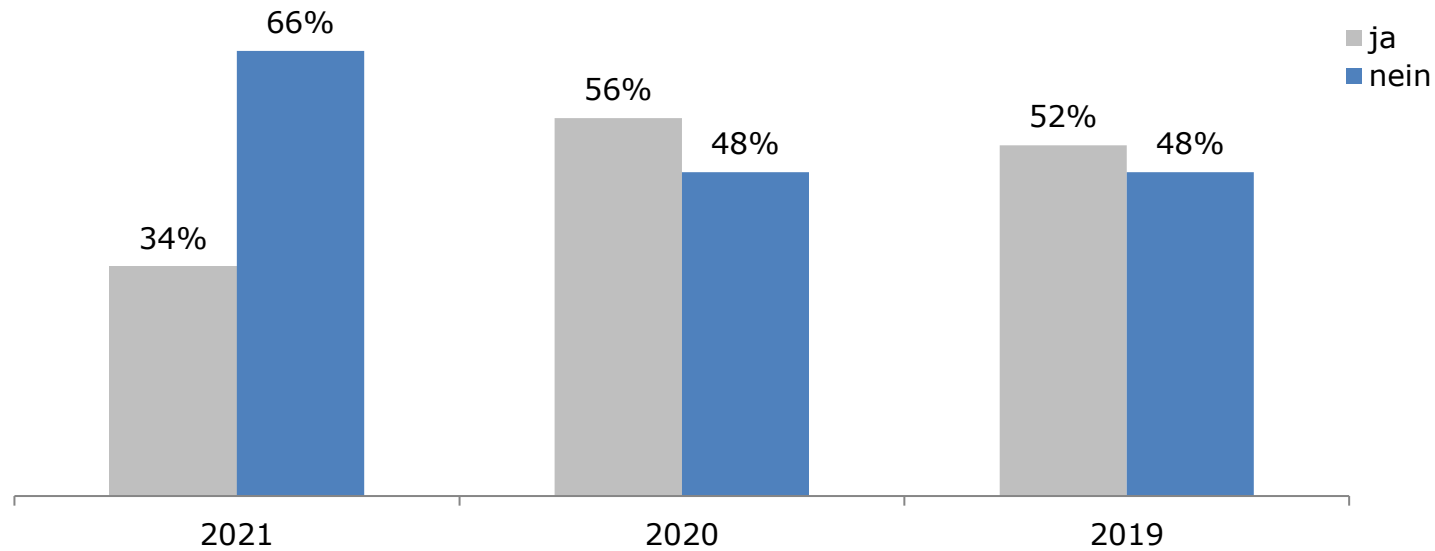
# Acquarena Brixen

(Pools, Sauna, Fitness, Physio)

Acquarena

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Haben Sie im letzten Jahr die Acquarena besucht?



Aufgrund der Einschränkungen von Covid-19 haben weniger Befragte die Freizeiteinrichtung Acquarena besucht.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Besuch	32%	38%	34%	39%	29%	28%	36%	44%	37%	49%	35%	24%	29%	28%	38%	44%	37%	33%	28%	32%	35%	36%	27%

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch in der Acquarena?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...mit dem Schwimmbad (Pools)

**8,5**

2020	2019	2018
8,5	8,5	8,4

Mit dem Besuch des Schwimmbades sind die Kunden sehr zufrieden.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Pools	8,6	8,4	8,5	8,5	8,6	8,4	8,5	8,6	8,9	8,4	8,5	8,6	8,5	8,5	8,6	8,5	8,6	8,4	8,3	8,3	8,5	8,5	8,4

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch in der Acquarena?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...mit der Sauna

**8,4**

2020	2019	2018
8,5	8,5	8,3

Mit dem Besuch der Sauna sind die Kunden sehr zufrieden.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Sauna	8,5	8,3	8,4	8,4	8,3	8,2	8,4	8,6	8,4	8,4	8,3	8,5	8,5	8,5	8,3	8,3	8,5	8,2	8,0	8,3	8,4	8,4	8,2



# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wie finden Sie das Preis-/Leistungsverhältnis in der Acquarena?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...Schwimmbad (Pools)

**7,4**

2020	2019	2018
7,5	7,5	7,4

Mit dem Preis-/Leistungsverhältnis im Schwimmbad sind die Besucher zufrieden.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
P/L Pools	7,5	7,2	7,4	7,3	7,1	7,4	7,3	7,4	7,1	7,1	7,4	7,7	7,5	7,5	7,3	7,2	7,4	7,3	7,4	7,6	7,3	7,3	7,7

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wie finden Sie das Preis-/Leistungsverhältnis in der Acquarena?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...Sauna

**7,3**

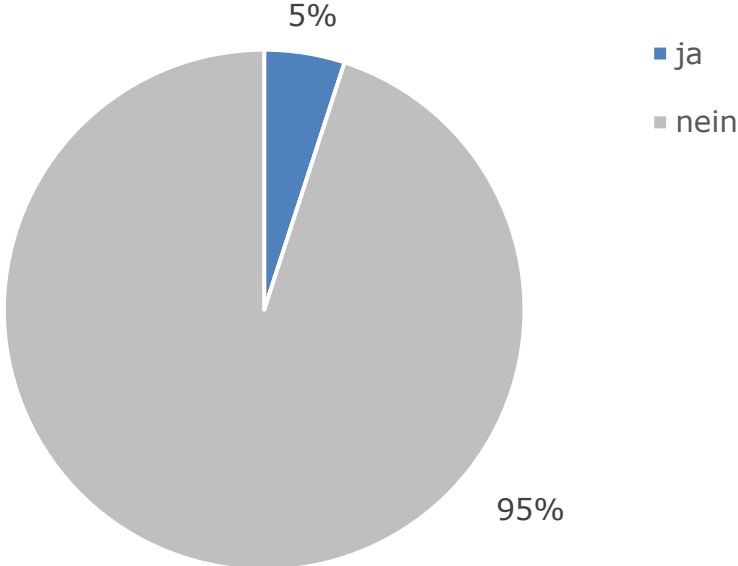
2020	2019	2018
7,5	7,5	7,4

Mit dem Preis-/Leistungsverhältnis der Sauna sind die Kunden zufrieden.

P/L Sauna	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
	7,3	7,2	7,3	7,2	7,0	7,3	7,2	7,3	7,2	7,1	7,2	7,6	7,4	7,2	7,3	7,1	7,3	7,2	7,2	7,3	7,2	7,2	7,6	7,2	7,2	7,2	7,5

# Acquarena – Fitness

Besuchen Sie das Fitnessstudio in der Acquarena?



2020	2019
5%	4%

	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	5%	5%	4%	9%	2%	3%	6%	7%	8%	5%	5%	4%	7%	6%	3%	4%	6%	2%	4%	5%	5%	5%	5%	5%	7%		

# Acquarena – Fitness

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...dem Angebot im Fitnessstudio

**7,9**

2020	2019
7,9	8,1

Das Angebot im Fitness erhält dieselbe Zufriedenheitsnote wie im Vorjahr.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Angebot	7,7	8,2	8,3	7,6	7,5	8,1	7,9	8,0	6,8	7,9	8,1	8,2	7,9	8,1	7,5	7,9	8,0	8,0	7,4	7,9	7,9	8,0	7,5

# Acquarena – Fitness

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...der Betreuung im Fitnessstudio

**8,3**

2020	2019
8,2	8,2

Die Betreuung im Fitness wird auf dem selben Zufriedenheitsniveau beurteilt wie im Vorjahr.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Betreuung	8,1	8,5	8,5	8,2	8,5	8,2	8,1	8,5	7,4	8,1	8,6	8,3	8,2	8,5	8,5	7,8	8,3	8,6	7,6	8,0	8,3	8,4	7,4

## Acquarena – Fitness

Falls nein: Welche Angebote/Kurse würden Sie veranlassen, das Fitnessstudio zu besuchen?

- 98 kein Interesse
- 29 zu teuer
- 19 Aktivität im Freien
- 15 Pilates / Yoga / Beckenbodentraining / Entspannung
- 8 professionelle Kurse / qualifiziertes Personal / personal Training
- 5 Spinning

Vier Nennungen:

punktebasierte Abonnements / flexible Öffnungszeiten / Gymnastikgruppen ab 50/ 60

Drei Nennungen:

auf Frauen ausgerichtetes Angebot / Selbstverteidigung / Tanzkurs / kostenfreier Parkplatz / verbesserte Individualbetreuung

Zwei Nennungen:

Aerobic und Gymnastik / Fitnesskurse / Kickboxen / mehr Information (z.B. im Brixner) / Sauberkeit / Zumba / Poledance

Einzelennungen:

Anfängerkurse / Angebote für Männer / Crossfit / Diving / einzeln buchbare Kurse / Functional training / Heilgymnastik / Paket für Schwimmbad + Sauna + Fitness / Schließfächer / Schnupperkurs zum Kennenlernen / Zusammenarbeit mit der Kletterhalle

# Acquarena – Fitness

Wie finden Sie das Preis-/Leistungsverhältnis im Fitnessstudio?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

7,4

Das Preis-/Leistungsverhältnis im Bereich Fitness wird mit 7,4 bewertet.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
P-/L Fitness	7,3	7,6	8,0	6,8	7,0	7,7	7,3	7,3	5,8	7,3	7,7	7,8	7,0	7,8	7,0	7,4	7,3	8,3	7,3	8,1	7,3	7,5	6,7

# Acquarena – Fitness

Welche zusätzlichen Angebote wünschen Sie sich im Fitnessstudio?

- 52 keine, passt so
- 6 günstige Abonnements für Einheimische
- 4 Fitnesskurse für Senioren
- 4 mehr Kurse
- 4 Beratung zu Diät / Ernährung
- 3 Yoga
- 3 günstigere Preise
- 3 Pilates
- 2 flexible Zeiten

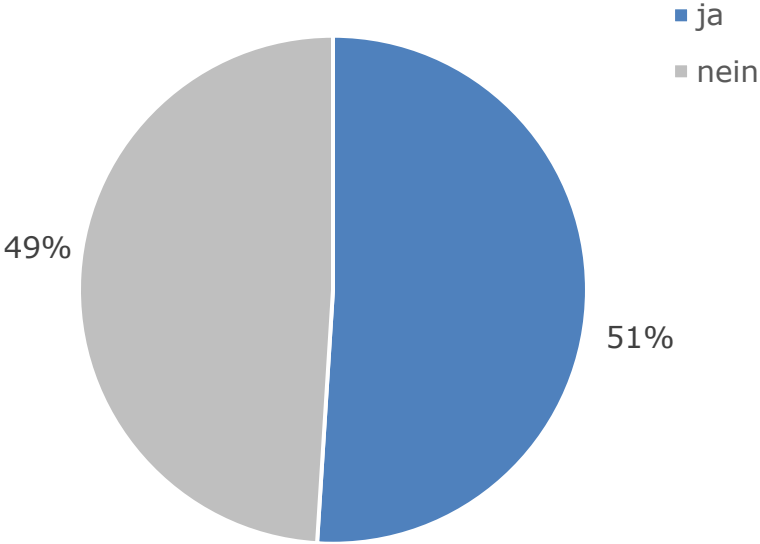
Einzelnennungen:

Angebote für Neueinsteiger / Beratung / Calisthenics / Frauenorientiertheit / günstige Crossfit-Angebote / Jumping / Kinder Bewegungsstunden / mehr Angebot bei Kardiogeräten / mehr Professionalität / Paket für Schwimmbad + Fitnessstudio / Pilates Reformer / Posturalgymnastik / Spinning / Sport im Freien / Stundenkarten / weniger Menschenmasse / Yoga im Freien



# Acquarena – Physio

Wissen Sie, dass zur Acquarena auch eine Abteilung für Physiotherapie gehört?

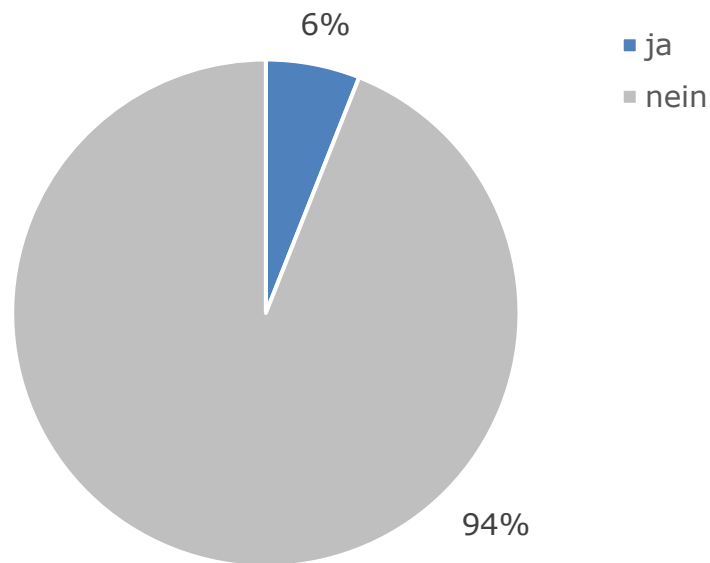


2020  
47%

	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
ja	45%	60%	52%	49%	40%	46%	54%	57%	47%	46%	55%	51%	50%	52%	51%	51%	55%	52%	37%	46%	52%	51%	49%				

# Acquarena – Physio

Haben Sie das Angebot der Physiotherapie in Anspruch genommen?



2020	2019
2%	4%

	Geschlecht		Sprache		Bildung				Alter				Anzahl Personen				Ort			Kanal		Umfeld	
ja	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
5%	7%	6%	6%	13%	5%	5%	6%	2%	4%	7%	6%	5%	6%	5%	6%	6%	6%	5%	6%	5%	6%	6%	6%

# Acquarena – Physio

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...dem Angebot der Abteilung für Physiotherapie

**8,8**

2020  
9,2

Das Angebot der Physio erreicht sehr gute Zufriedenheitswerte.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Angebot	8,7	8,9	8,9	8,4	8,8	8,4	9,0	9,1	8,4	8,8	9,0	9,0	8,8	8,4	8,7	8,9	8,8	8,4	8,2	8,9	8,8	8,3	

# Acquarena – Physio

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

...der Betreuung in der Abteilung für Physiotherapie

9,0

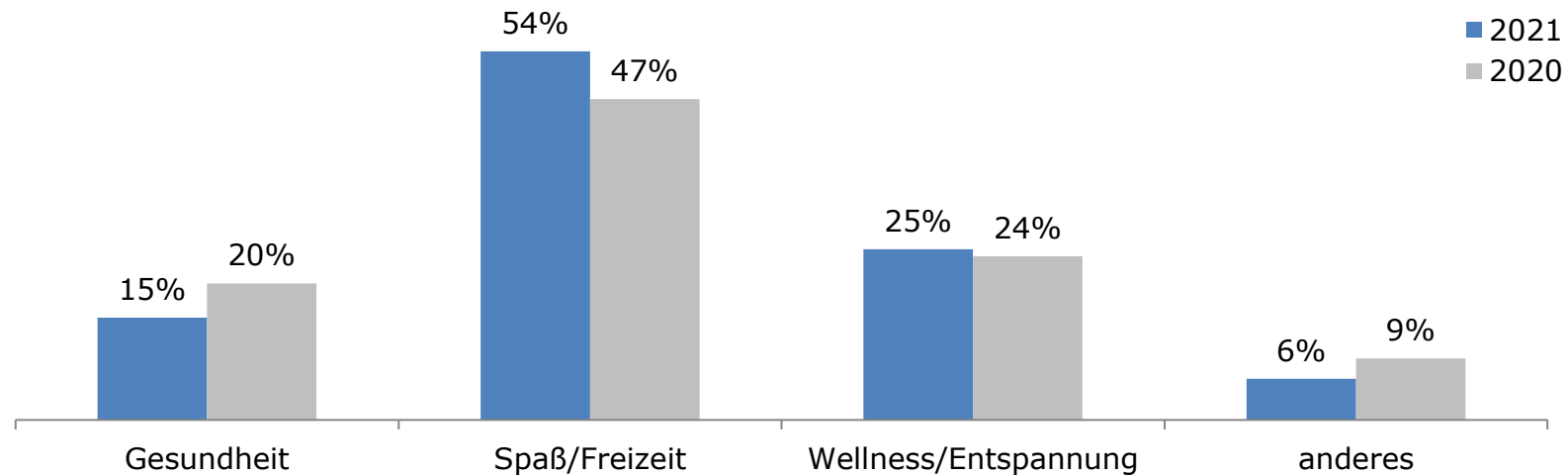
2020  
9,4

Mit der Betreuung in der Physiotherapie sind die Befragten sehr zufrieden.

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Betreuung	9,0	9,0	9,1	8,7	9,1	8,9	9,0	9,1	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	8,6	9,2	9,1	9,1	8,7	8,6	9,1	9,0	8,8

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Was hat Sie motiviert die Acquarena zu besuchen?



	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	Alter				Anzahl Personen				Ort			Kanal		Anlass	
													18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
Gesund.	16%	15%	16%	11%	16%	20%	10%	13%	5%	8%	13%	28%	19%	22%	10%	10%	15%	14%	16%	24%	14%	16%	24%	14%	15%	13%	
Spaß/Frei	53%	54%	50%	65%	54%	52%	60%	51%	67%	70%	52%	35%	39%	48%	55%	67%	51%	55%	60%	38%	56%	60%	38%	56%	54%	52%	
Wellness	25%	25%	28%	19%	16%	24%	23%	30%	22%	18%	31%	27%	34%	22%	31%	19%	27%	24%	20%	38%	23%	20%	38%	23%	25%	28%	
and.	6%	6%	6%	5%	14%	4%	7%	6%	6%	4%	4%	10%	8%	8%	4%	4%	7%	7%	4%	7%	7%	4%	7%	7%	6%	7%	

# Acquarena

Was hat Sie motiviert die Acquarena zu besuchen?

- 7 Training / fit bleiben
- 4 Schwimmen
- 3 für die Kinder (schwimmen)

2 Nennungen:

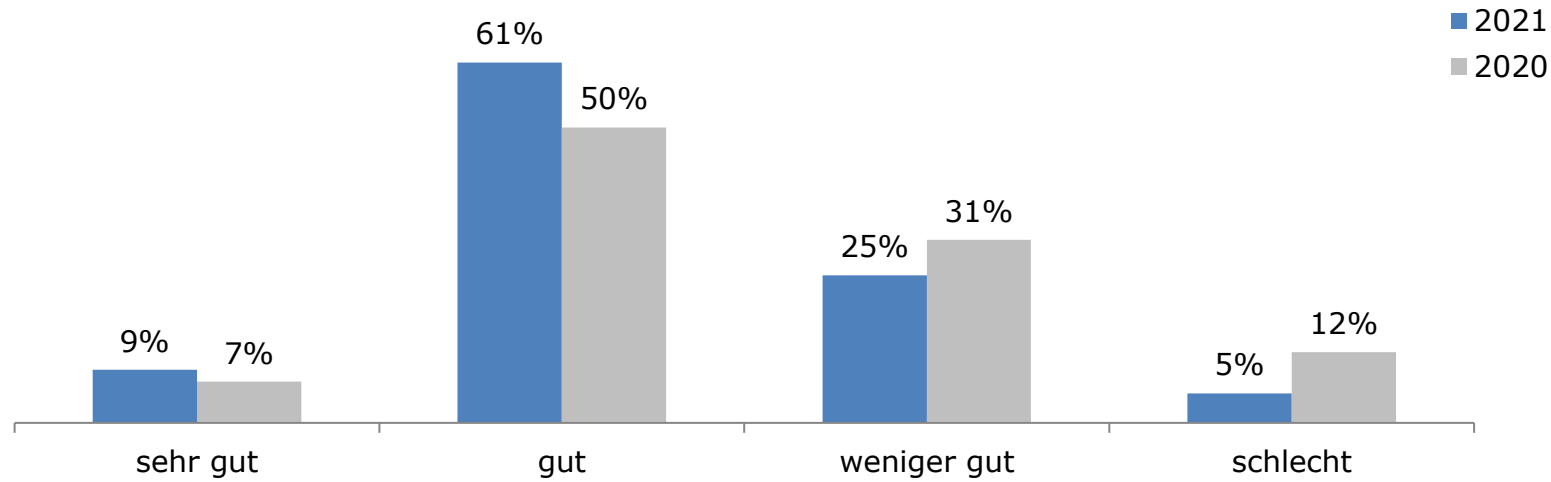
Arbeit / keine Alternative (einziges Hallenbad) / Freizeitbeschäftigung / Grissino

Einzelennungen:

das Gesamtangebot / Acqua Bike / Corona / Essen / Familie

# Acquarena – Information

Fühlen Sie sich ausreichend über die Angebote der Acquarena informiert?



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	> 60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
s. gut	9%	8%	9%	8%	9%	8%	9%	10%	11%	11%	8%	8%	7%	7%	10%	11%	11%	5%	5%	6%	9%	9%	8%
gut	61%	61%	62%	58%	65%	61%	62%	57%	68%	65%	60%	59%	55%	63%	60%	62%	60%	66%	56%	88%	55%	59%	72%
w. gut	24%	26%	25%	26%	23%	26%	24%	26%	17%	20%	26%	29%	32%	24%	25%	23%	23%	25%	33%	5%	30%	27%	16%
schlecht	6%	5%	4%	8%	3%	5%	5%	7%	4%	4%	6%	4%	6%	6%	5%	4%	6%	4%	6%	1%	6%	5%	4%

# Acquarena

Welche zusätzlichen Angebote wünschen Sie sich in der Acquarena?

- 59 alles gut so
- 14 günstige Familienpakete (für Einheimische)
- 7 günstigere Preise
- 3 Sauna (Show Aufgüsse, Abende nur für Frauen, Specials usw.)
- 2 Punktekarten

## Einzelnennungen:

Acquagym / Ausdehnung Damensauna / Bar öffnen / besserer Restaurantservice / Boxsack und Boxanlage / Crossfit / Einzelperson sollte eine Schwimmbahn für eine halbe Stunde mieten können / günstige Schwimmtrainingsmöglichkeiten / Gymnastikkurse auch am Wochenende bzw. späteren Abend / im Sommer Acquarena überfüllt / kostenfreier Parkplatz / längere Öffnungszeiten / Mädchen ab 12 Jahre in der Damensauna / Massagezentrum / mehr Angebote für Kinder / mehr Infos über Angebote / mehr Kabinen zum wechseln / Mini Golf / mit Jahreskarte Hallenbad wie vorher nutzen können / monatliche Abonnements / Nichtraucherwiese / Öffnungszeiten 24h / Pilates / Pole Dance / Schwimmkurse für Kinder / Schwimmkurse für Zivilinvaliden zu einem bezahlbaren Preis / Schwimmtrainings vormittags / Sicherheit / Sonnenstühle im Preis inbegriffen / vergünstigter Preis für Kunden der Stadtwerke / Wassergymnastik für Senioren / Yoga / Zumba / zusätzliches Lernbecken



# Acquarena

Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

- 64 nein, passt so
- 15 Preise senken
  - 9 Rabatt für Brixner
  - 8 familienfreundliche Preise / Familienpakete
  - 5 Sauberkeit / Hygiene
  - 4 Akustik im Hallenbad verbessern
  - 4 freundlicheres Personal
  - 3 gratis parken
  - 3 günstige Stundenkarte

2 Nennungen:

Restaurant und Bar verbessern / Infrastruktur verbessern / längere Öffnungszeiten / mehr Liegeflächen / Ruhe respektieren / Show Aufgüsse

# Acquarena

Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

Einzelnennungen:

Acquagym / Ausdehnung Damensauna / Bau eines Lernbeckens / Bäume auf der Wiese / BeachVolleyClub / bei der Benutzung des Gyms sollte eine Stunde Schwimmen inklusive sein / bei Wassergymnastik abends nicht mehr laute Musik / bessere Saunas / Böden zu rutschig / Bushaltestelle vor der Acquarena / Crossfit / Damensauna bis 19.00h mit stündlichen Aufgüssen / Eintrittskarte nur für Sauna / mehr WC im Außenbereich / für die Vereine (Jugendarbeit) Training auch in Acquarena / im neuen großen Ruheraum ist Zugluft / keine freien Bahnen / Kinderschwimmen stärker fördern / längere Öffnungszeiten im Sommer / Mädchen ab 12 Jahre in der Damensauna / mehr Angebote / mehr kontrollieren / mehr Schattenplätze / Trinkwasserbrunnen außen / mehr Sicherheit / Nichtschwimmerbecken für 5- 6 Jährige (50cm Tiefe fehlt) / Öffnung auch in Coronazeiten / Öffnung um 06:00 Uhr / Scater-Bahn / Senioren alle in einer Bahn / Sommer Abo für Schüler / Sportmöglichkeiten im Freien / Trainings in der Früh von 5:00 bis 9:00 Uhr / umliegende Gemeinde selbe Preis wie Brixner / Vormerksystem aufgrund Covid beibehalten / warmes Wasser Duschen im Freien / weniger Zutritt für Badegäste (überfüllt) / Yogakurse / zeitlich flexiblere Tickets / zweisprachig Schwimmmeister

# Auszeichnung „Vom Kunden empfohlen“



## Stadtwerke Brixen AG

Empfehlung

**95%**

Gültig bis 05.2023

Zufriedenheit

**8,7** von 10

SEHR GUT

Herzlichen Glückwunsch für dieses sehr gute Ergebnis!



**rcm solutions GmbH / Srl**

Galvanistraße 6/A via Galvani  
I-39100 Bozen | Bolzano  
Tel. +39 0474 561198  
info@rcm-solutions.it

**Verwaltungssitz | Sede amministrativa**

Handwerkerzone 6 Zona artigianale  
I-39030 Terenten | Terento  
MwSt./Part.IVA: IT02512530219

Horst Unterfrauner | Christoph Koch | Mathias Brugger