

## Stadtwerke Brixen AG

# Kundenzufriedenheit 2022

Bozen, 17.05.2022

# Inhalt

Das Projekt	Seite	3
Strukturdaten	Seite	5
Kundenzufriedenheit – allgemein	Seite	9
Umweltdienste	Seite	31
Stromverteilung	Seite	57
Stromverkauf	Seite	64
Wasser- und Abwasserdienst	Seite	79
Fernwärme	Seite	86
Glasfaserinternet Citynet	Seite	92
Information & PR-Arbeit	Seite	104
Kultur- und Kongresszentrum Forum Brixen, Astra	Seite	121
Acquarena Brixen - Pools, Sauna, Fitness, Physio	Seite	135
Auszeichnung „Vom Kunden empfohlen“	Seite	159

# Das Projekt

Auftragnehmer:	rcm-solutions GmbH
Zeitraum der Befragung:	05. - 21. April 2022
Abgeschlossene Interviews:	303 telefonische Interviews (Callcenter Sinfotel) 1.198 online Interviews
Telefonische Befragung:	31% Erfolgsquote (971 Kunden kontaktiert)
Online Befragung:	13% Rücklauf deutsch (1.064 Ergebnisse von 8.327 Kontakten) 10% Rücklauf italienisch (318 Ergebnisse von 3.177 Kontakten) (zudem 119 Ergebnisse ladinisch, andere und k.A.)
Methode:	vollständig standardisierte telefonische und online Befragung

# Das Projekt

## **Bewertungsskala:**

Die Notenskala nach italienischem Schulnotensystem von 5 (niedrigster, schlechtester Wert) bis 10 (höchster, bester Wert) hat sich für die Befragung der Bevölkerung als sehr intuitiv und praktikabel erwiesen. Je nach Kontext und Fragestellung sind Ergebnisse ab einer Durchschnittsbewertung von 8,0 als gute Ergebnisse zu bezeichnen bzw. besteht unter diesem Wert Handlungsbedarf.

## **Fans und Hater Anteil:**

Befragte, die die Bestnote 10 geben, werden auch als Fans bezeichnet. Dieser Anteil ist sehr wichtig, da sie positiv über das Produkt oder den Betrieb sprechen. Diesen Befragten gegenüber stehen die so genannten Hater, die eine Bewertung von 5 gegeben haben und dem entsprechend eine negative Stimmung verbreiten.

## **Statistische Testverfahren:**

Im Bericht wird auf die signifikanten Ergebnisse hingewiesen, die je nach Ausprägung der Skalierung, durch unterschiedliche Testverfahren ermittelt wurden (statistische Berechnungen mittels Softwareprogramm SPSS):

<b>Skalierung</b>	<b>Zusammenhangsverfahren</b>
Nominal	Kontingenzkoeffizient
Ordinal	Rangkorrelationskoeffizient nach Spearman
Metrisch	Korrelationskoeffizient nach Pearson

Zu jeder Frage werden alle Details abgebildet. Es kann sein, dass weitere Breaks signifikant erscheinen mögen, werden diese jedoch im Text nicht explizit genannt, so haben das die Berechnungen nicht nachgewiesen.

# Strukturdaten

# Strukturdaten Befragung

		<b>Gesamt</b>	
		Anzahl	in %
<b>Befragung</b>	telefonisch	303	20%
	online	1198	80%
		1501	100%

		<b>Gesamt</b>		<b>Telefon</b>		<b>online</b>	
		Anzahl	in %		in %	Anzahl	in %
<b>Geschlecht</b>	männlich	812	54%	156	51%	656	55%
	weiblich	679	45%	147	49%	532	44%
	k.A.	10	1%		0%	10	1%
		1501	100%	303	100%	1198	100%

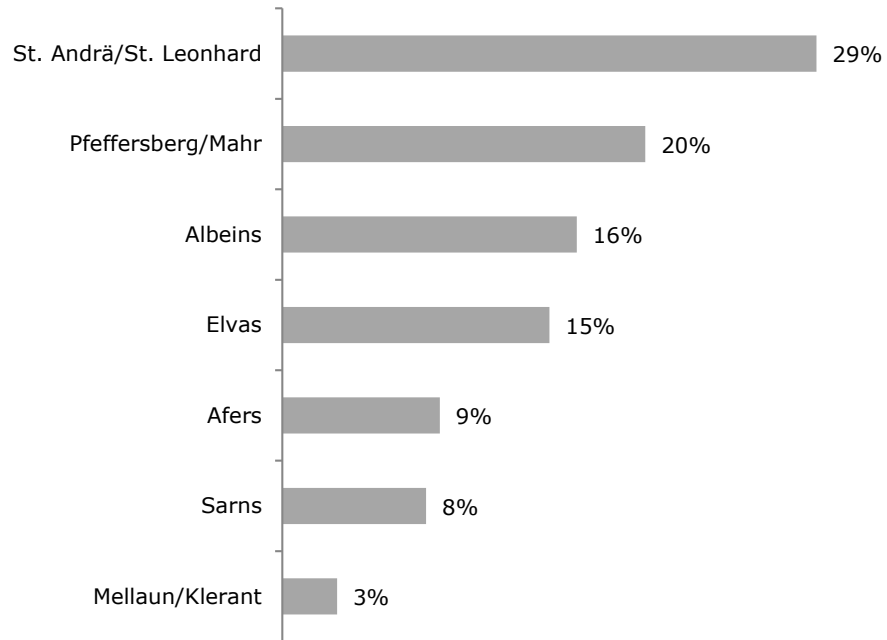
<b>Sprache</b>	deutsch	1064	71%	228	75%	836	70%
	italienisch	318	21%	70	23%	248	21%
	ladinisch	16	1%		0%	16	1%
	andere	13	1%	1	0%	12	1%
	k.A.	90	6%	4	1%	86	7%
		1501	100%	303	100%	1198	100%

<b>Alter</b>	18-30 Jahre	64	4%	2	1%	62	5%
	31-45 Jahre	342	23%	47	16%	295	25%
	46-60 Jahre	545	36%	105	35%	440	37%
	über 60 Jahre	495	33%	144	48%	351	29%
	k.A.	55	4%	5	2%	50	4%
		1501	100%	303	100%	1198	100%

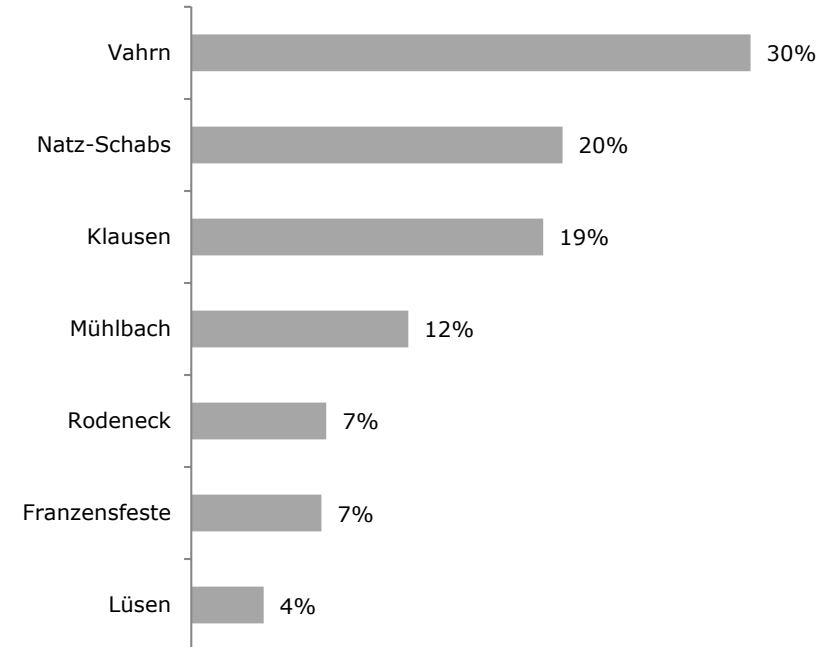
# Strukturdaten Befragung

	<b>Gesamt</b>		<b>Telefon</b>		<b>online</b>		
<b>Kudentyp</b>	privat	1354	90%	289	95%	1065	89%
	geschäftlich	105	7%	9	3%	96	8%
	k.A.	42	3%	5	2%	37	3%
		1501	100%	303	100%	1198	100%
<b>Haushaltsgröße</b>	1 Person	355	24%	78	26%	277	23%
	2 Personen	490	33%	133	44%	357	30%
	3 Personen	235	16%	40	13%	195	16%
	4 + mehr Personen	372	25%	42	14%	330	28%
	k.A.	49	3%	10	3%	39	3%
		1501	100%	303	100%	1198	100%
<b>Schulbildung</b>	Pflichtschule	173	12%	95	31%	78	7%
	Berufs-/Fachschule	490	33%	131	43%	359	30%
	Matura	408	27%	54	18%	354	30%
	Universität	388	26%	14	5%	374	31%
	k.A.	42	3%	9	3%	33	3%
		1501	100%	303	100%	1198	100%
<b>Gebiet</b>	Brixen Stadt	855	57%	183	60%	672	56%
	Brixen Fraktionen	265	18%	59	19%	206	17%
	andere Gemeinden	381	25%	61	20%	320	27%
		1501	100%	303	100%	1198	100%

# Strukturdaten Befragung



Detail Fraktionen (265 Antworten).



Detail andere Gemeinden (381 Antworten).

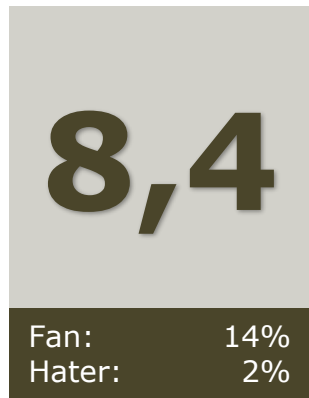


Kundenzufriedenheit allgemein

# 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).



2021	8,5
2020	8,6
2019	8,5

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
8,4	8,3	8,4	8,3	8,5	8,4	8,3	8,4	8,2	8,1	8,3	8,6	8,3	8,5	8,3	8,2	8,4	8,3	8,3	8,3	8,5	8,4	8,3

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

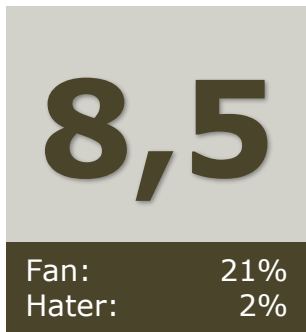
Je besser der generelle Eindruck bewertet wird, ...  
... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Freundlichkeit der Mitarbeiter



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	8,5	8,7	8,6	8,5	8,5	8,2	8,3	8,5	8,7	8,5	8,7	8,4	8,5	8,5	8,7	8,4	8,5	8,5	8,6	8,5	8,8	8,5	8,5	8,5

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Freundlichkeit der Mitarbeiter bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte männlich.
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Kompetenz der Mitarbeiter

# 8,5

Fan: 20%  
Hater: 2%

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	8,5	8,7	8,5	8,5	8,5	8,3	8,3	8,5	8,7	8,5	8,6	8,4	8,5	8,5	8,5	8,5	8,8	8,4	8,5	8,4

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Kompetenz der Mitarbeiter bewertet wird, ...

... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.

... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Hilfsbereitschaft

# 8,5

Fan: 19%

Hater: 2%

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	8,5	8,6	8,5	8,4	8,5	8,3	8,3	8,5	8,7	8,4	8,6	8,4	8,4	8,5	8,5	8,5	8,7	8,4	8,5	8,5

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

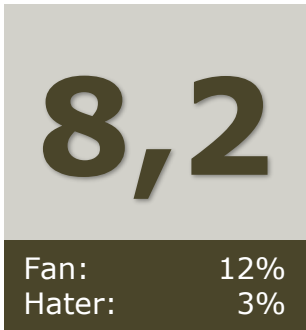
- Je besser die Hilfsbereitschaft bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Innovation



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
8,2	8,2	8,2	8,2	8,4	8,2	8,1	8,1	7,8	7,8	8,2	8,5	8,1	8,3	8,0	8,1	8,1	8,2	8,2	8,5	8,1	8,2	8,1

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser der Aspekt Innovation bewertet wird, ...
- ... desto eher hat der Befragte die Pflichtschule absolviert.
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Kundenorientierung

# 8,1

Fan: 12%

Hater: 5%

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
8,1	8,1	8,1	8,2	8,4	8,1	8,1	8,0	7,8	7,8	8,1	8,4	8,1	8,2	7,9	8,0	8,1	8,1	8,1	8,4	8,0	8,1	8,0

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

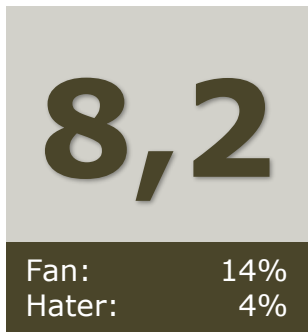
- Je besser die Kundenorientierung bewertet wird, ...
- ... desto eher hat der Befragte die Pflichtschule absolviert.
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Beratung



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
8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,5	8,3	8,2	8,1	8,1	7,8	8,2	8,5	8,2	8,4	8,2	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Beratung bewertet wird, ...
- ... desto eher hat der Befragte die Pflichtschule absolviert.
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.



# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Zuverlässigkeit

# 8,5

Fan: 20%

Hater: 2%

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	8,6	8,5	8,6	8,6	8,5	8,5	8,3	8,2	8,6	8,7	8,5	8,6	8,5	8,5	8,5	8,6	8,5	8,7	8,5	8,5	8,3

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

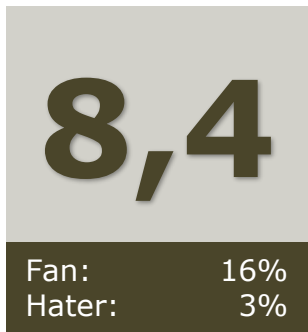
- Je besser die Zuverlässigkeit bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein – Gesamtzufriedenheit

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Gesamtzufriedenheit



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
8,4	8,3	8,4	8,3	8,6	8,4	8,3	8,3	8,1	8,0	8,4	8,7	8,4	8,5	8,3	8,3	8,4	8,3	8,4	8,7	8,3	8,4	8,3

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

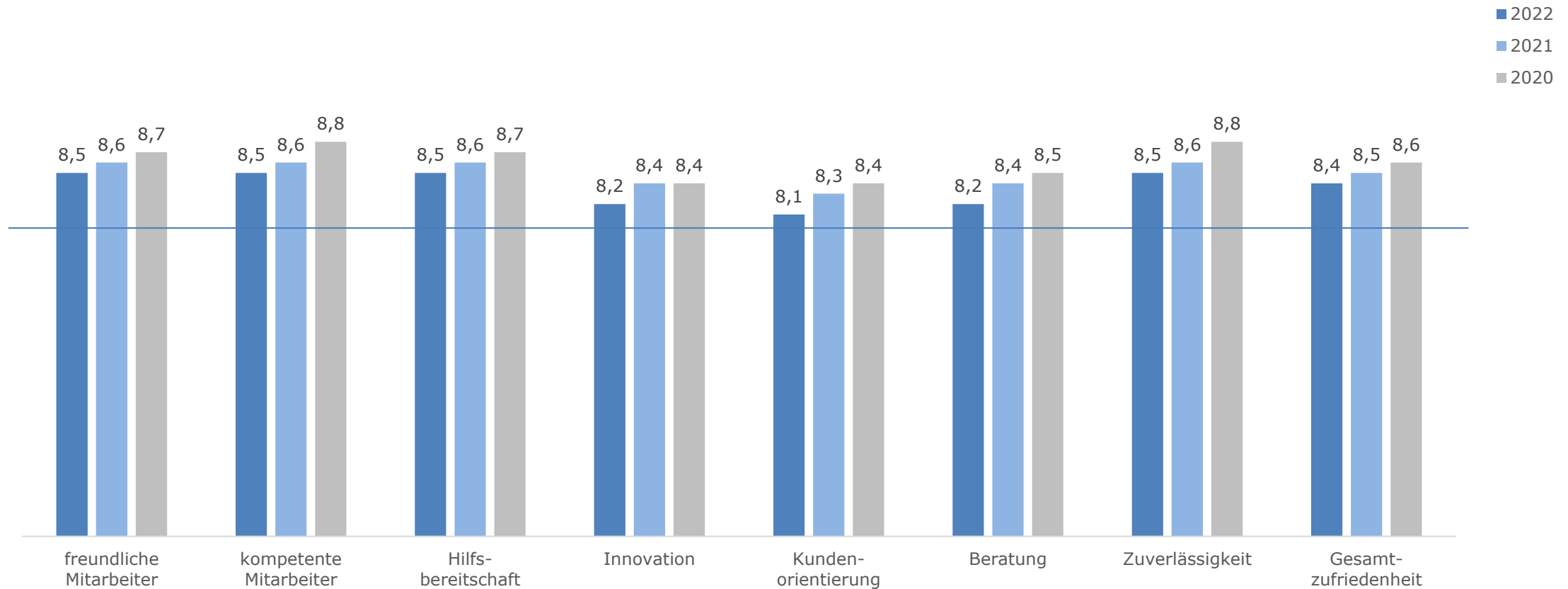
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser der Aspekt Innovation bewertet wird, ...
- ... desto eher hat der Befragte die Pflichtschule absolviert.
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein

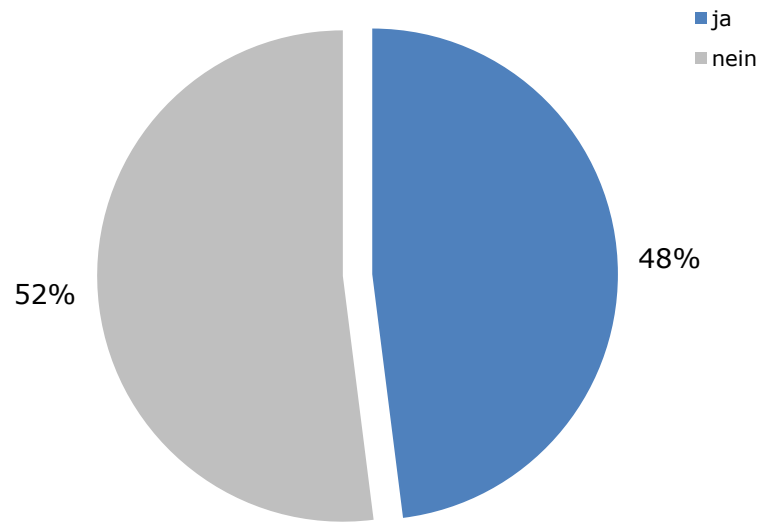
Bitte geben Sie der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote nach folgenden Aspekten:

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet



# Allgemein: Kontakt

Haben Sie im vergangenen Jahr Kontakt zur Stadtwerke Brixen AG aufgenommen?

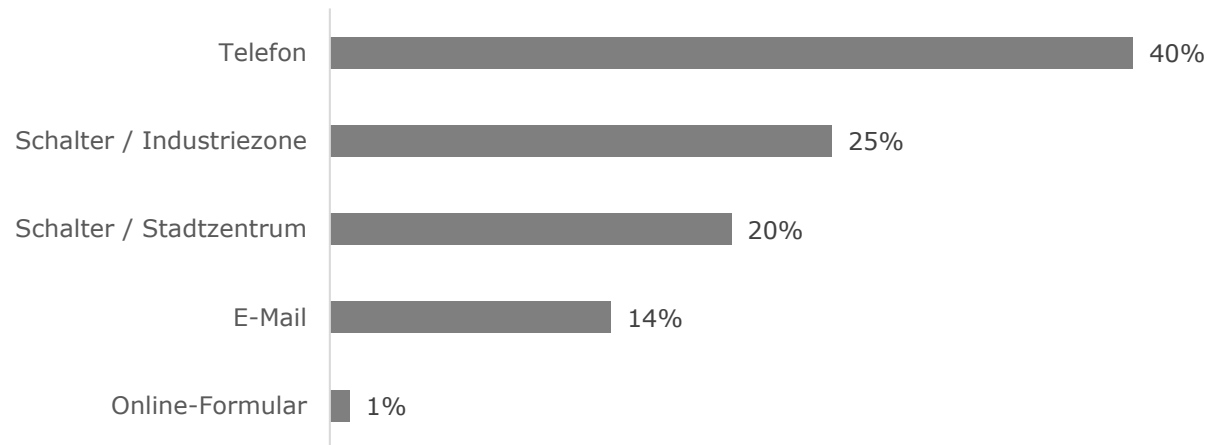


2021	50%
2020	57%
2019	57%

	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	49%	47%	50%	41%	33%	44%	48%	59%	68%	56%	45%	42%	47%	44%	53%	51%	49%	53%	43%	33%	52%	47%	65%

# Allgemein: Kontakt

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

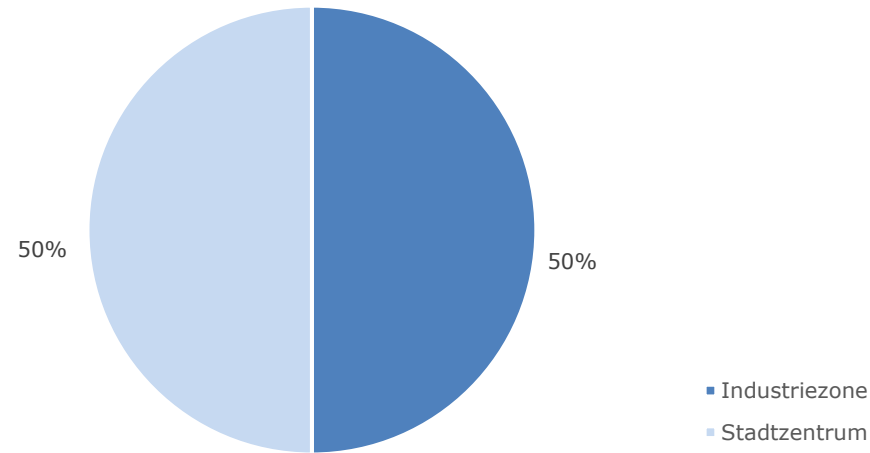


	2021	2020	2019
Telefon	49%	32%	33%
Industriezone	21%	35%	39%
Stadtzentrum	14%	22%	20%
E-Mail	14%	10%	8%
Online-Form.	2%		

	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	42%	38%	41%	33%	35%	37%	43%	39%	36%	41%	42%	35%	36%	37%	44%	43%	35%	40%	51%	41%	39%	39%	44%
Industriezone	28%	21%	26%	19%	39%	35%	19%	18%	17%	21%	23%	33%	23%	29%	20%	28%	21%	39%	24%	25%	28%	25%	27%
Stadtzentrum	16%	24%	18%	26%	13%	17%	21%	24%	33%	16%	21%	20%	25%	21%	20%	14%	27%	9%	11%	19%	25%	21%	11%
E-Mail	12%	16%	13%	21%	13%	10%	16%	17%	12%	19%	13%	12%	16%	13%	13%	13%	15%	10%	14%	15%	5%	14%	16%
Online-Form.	2%	1%	2%	1%		1%	1%	2%	2%	3%	1%				3%	2%	2%	2%		3%	1%	2%	

# Allgemein: Kontakt

Wenn Schalter: Welchen Standort bevorzugen Sie?



	2021	2020	2019
Industriezone	52%	52%	63%
Stadtzentrum	48%	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	60%	38%	54%	36%	73%	57%	43%	39%	29%	55%	48%	52%	36%	52%	49%	63%	37%	79%	63%	55%	49%	49%	67%
Stadtzentrum	40%	62%	46%	64%	27%	43%	57%	61%	71%	45%	52%	48%	64%	48%	51%	37%	63%	21%	37%	45%	51%	51%	33%

# Allgemein: Kontakt

Wenn Schalter: Welchen Standort bevorzugen Sie?

## **Warum Schalter Industriezone**

- 23 leicht zugänglich / bequem
- 20 mit dem Auto erreichbar / Parkplatz
- 6 bekannter / kenne nur diesen
- 4 in der Nähe des Recyclinghofs
- 3 Nähe des Wohnortes
- 3 Freundlichkeit

2 Nennungen: in der Nähe des Arbeitsplatzes; weniger besucht; Gewohnheit

Einzelennungen: Öffnungszeiten

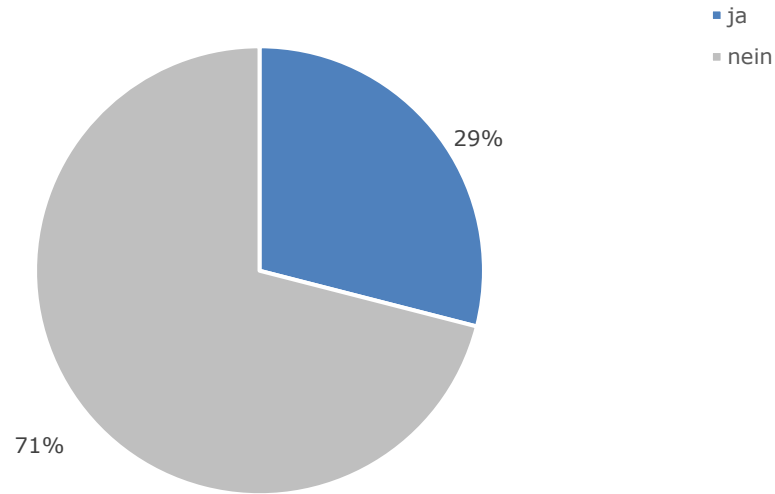
## **Warum Schalter Stadtzentrum**

- 36 bequem / leicht zugänglich / Nähe
- 18 Nähe des Wohnortes
- 5 zu Fuß erreichbar
- 2 Nähe des Arbeitsplatzes
- 2 mit dem Citybus erreichbar

Einzelennungen: liegt im Zentrum; mit dem Fahrrad erreichbar; Online buchbar; gute Beratung; Gewohnheit

# Allgemein: Kontakt

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



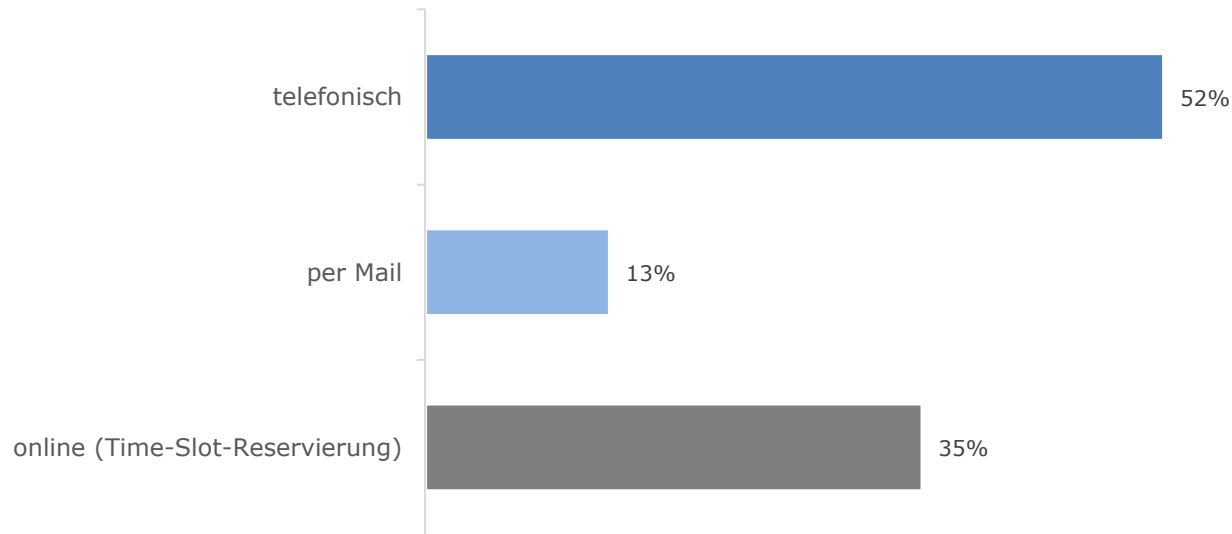
ja 2021 28%

	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	Alter				Anzahl Personen				Ort			Kanal		Anlass	
ja	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				
31%	28%	31%	29%	16%	34%	25%	31%	48%	33%	24%	28%	23%	34%	26%	32%	27%	37%	28%	16%	32%	30%	25%					



# Allgemein: Kontakt

Wie haben Sie Ihren Termin vorgemerkt?



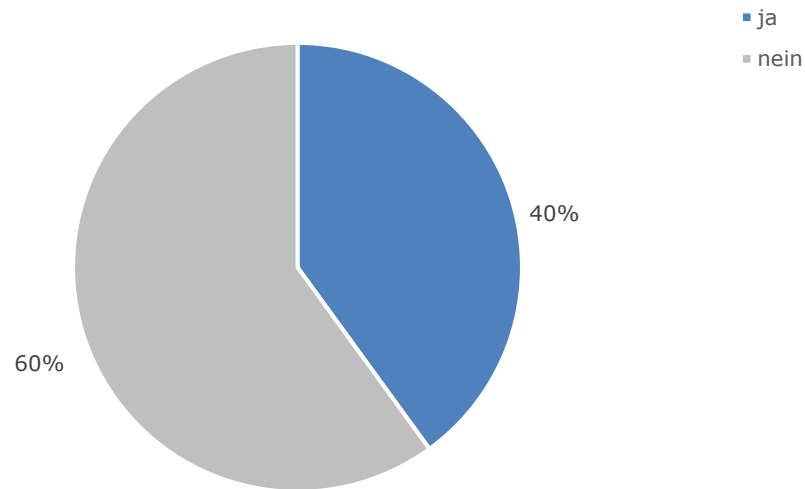
	2021
Telefor	73%
Mail	9%
online	18%

**Achtung:**  
nur 66  
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	49%	55%	50%	58%	67%	66%	60%	24%	30%	47%	53%	63%	31%	50%	67%	63%	51%	53%	50%	75%	50%	53%	
per Mail	20%	4%	15%			19%	7%	14%	10%	23%	5%	16%	8%	15%	22%	6%	8%	12%	40%		15%	13%	50%
online	31%	41%	35%	42%	33%	15%	33%	62%	60%	30%	42%	21%	61%	35%	11%	31%	41%	35%	10%	25%	35%	34%	50%

# Allgemein: Kontakt

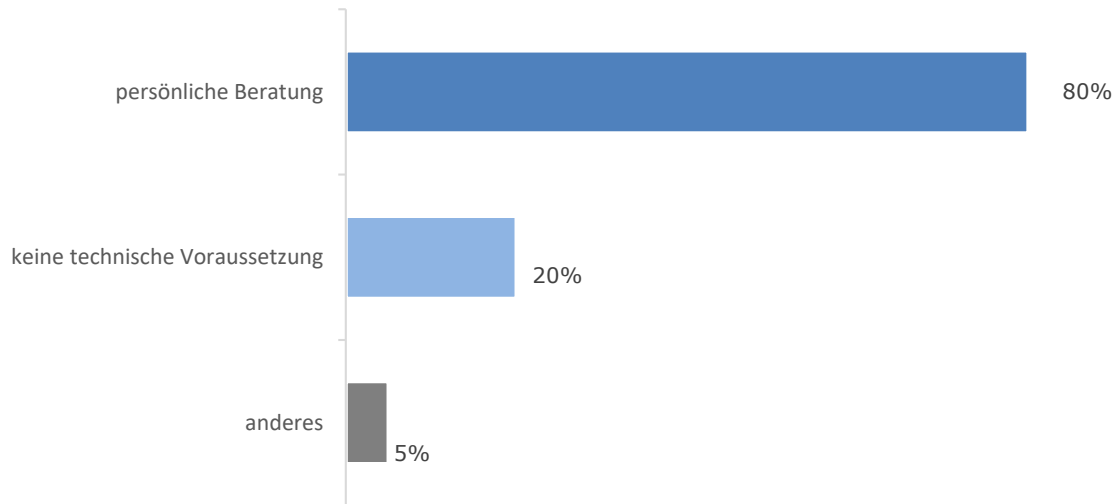
Würden Sie einen Online-Schalter nutzen, welcher 24 Stunden täglich zur Verfügung steht, bei dem Sie in Autonomie Verträge abschließen können?



	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
24h	45%	35%	35%	54%	25%	33%	43%	54%	64%	48%	40%	32%	37%	36%	47%	44%	42%	39%	37%	21%	45%	40%	39%				

# Allgemein: Kontakt

## Falls nein: Warum nicht?



### Anderes

- 7 brauchen keinen 24h Service
- 5 nicht notwendig / brauchen keine neuen Verträge
- 4 ich bevorzuge den persönlichen Kontakt
- 3 für Verträge bevorzuge ich persönlichen Kontakt, für allgemeine Infos ist Online-Service auch ok

2 Nennungen: hat einen negativen Beigeschmack; für ältere Generationen besteht immer ein Bedürfnis nach direktem Kontakt; persönlicher Kontakt ist schneller; zu kompliziert

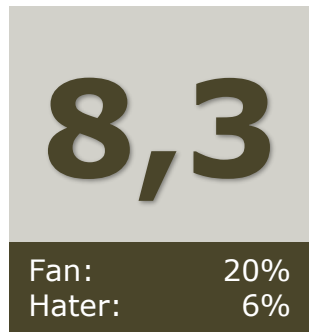
Einzelnennungen: mehr Sensibilisierung; es kommt darauf an, was gebraucht wird; ich bevorzuge die Bequemlichkeit des Schalters; Vertrauen

	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
pers. Ber.	80%	80%	81%	73%	74%	80%	86%	77%	96%	83%	86%	73%	80%	76%	82%	85%	80%	76%	82%	85%	78%	85%	82%	67%	85%	80%	88%
k. Technik	18%	20%	19%	20%	32%	25%	11%	11%	4%	12%	12%	31%	20%	27%	13%	9%	20%	27%	13%	9%	20%	19%	17%	43%	10%	20%	10%
anderes	5%	4%	4%	9%	4%	3%	4%	11%	4%	6%	5%	3%	4%	5%	8%	5%	4%	5%	8%	5%	7%	3%	2%	5%	4%	5%	5%

# Allgemein: Kontakt

Falls ja: Wie wurde Ihr Anliegen behandelt? Bitte geben Sie der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote dafür.

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



2021	8,6
2020	8,7
2019	8,5

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
8,4	8,2	8,3	8,5	8,5	8,4	8,3	8,2	8,2	8,0	8,0	8,6	8,4	8,5	8,3	8,1	8,3	8,3	8,2	8,7	8,2	8,3	8,3

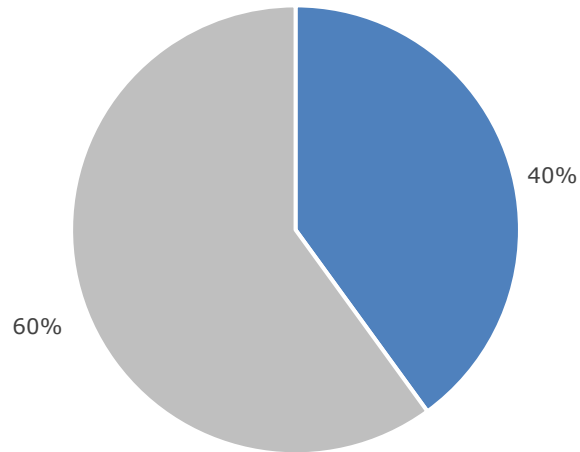
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Bearbeitung des Anliegens bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto kleiner ist die Haushaltsgröße.
- ... desto eher wurde er telefonisch interviewt.

# Allgemein: Klimaneutralität

Ein wichtiges Ziel der Stadtwerke Brixen AG ist es, die Umweltauswirkungen der Dienstleistungen zu reduzieren. Um CO2-neutral zu werden, braucht es auch die Beteiligung des einzelnen Kunden. Wären Sie freiwillig bereit, mehr zu bezahlen, damit die Dienste (Wasser, Müll, Fernwärme, Strom) klimaneutral erbracht werden können?

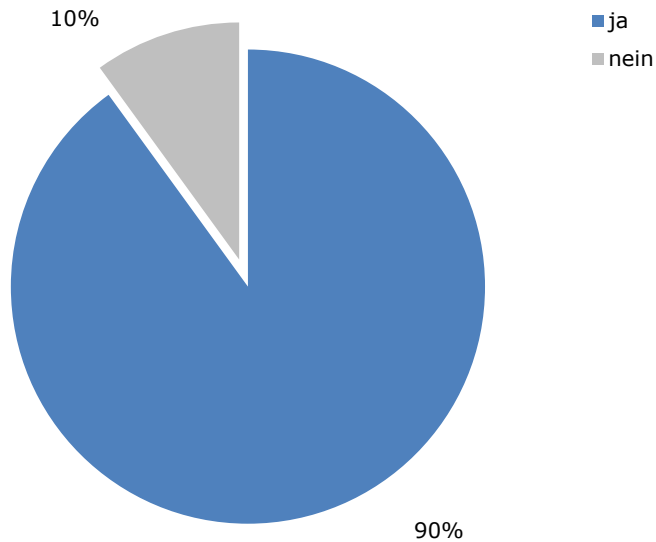


- 1) Ja, ich würde für dieses Ziel mehr für die Dienste bezahlen.
- 2) Nein, ich wäre nicht bereit, für dieses Ziel mehr für die Dienste zu bezahlen.

	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	40%	40%	40%	43%	34%	34%	36%	53%	27%	34%	39%	46%	40%	44%	36%	36%	43%	35%	35%	33%	41%	41%	31%

# Allgemein: Weiterempfehlen

Können Sie die Stadtwerke Brixen AG weiterempfehlen?



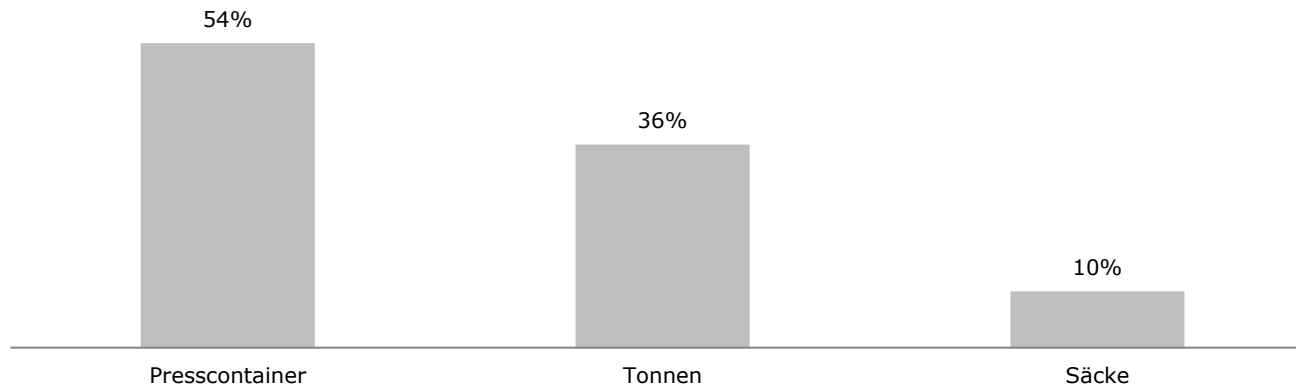
2021	95%
2020	94%
2019	96%

	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	90%	91%	92%	89%	95%	93%	87%	89%	73%	86%	91%	96%	88%	94%	90%	89%	90%	89%	92%	97%	89%	91%	88%

# Umweltdienste

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

Wie entsorgen Sie Ihren Restmüll?

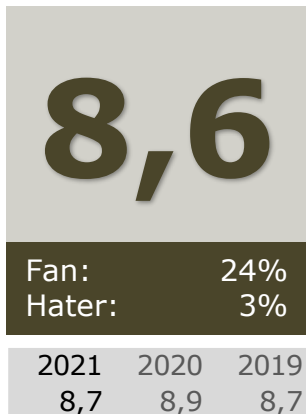


Es haben **944 Kunden** der Restmüllentsorgung den Fragebogen ausgefüllt.



# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

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



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Restmüllentsorgung bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte deutscher Muttersprache.
- ... desto eher hat er die Pflicht oder die Berufs-/Fachschule absolviert.
- ... desto eher ist der Befragte über 60 Jahre alt.
- ... desto eher entsorgt er den Restmüll nicht mit Säcken.

		dt.		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
m	w																							
8,6	8,6	8,7	8,3	8,8	8,7	8,5	8,5	8,5	8,3	8,6	8,8	8,6	8,7	8,5	8,4	8,5	8,7	8,7	8,6	8,2	8,7	8,6	8,6	8,5

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Restmüllentsorgung?

- 40 mehr Plastikcontainer (in verschiedenen Zonen, immer zugänglich, ...)
- 19 mehr Kontrollen und Bestrafungen bezüglich der illegalen Entsorgung
- 14 den Preis senken / Basispreis ist zu hoch
- 11 bessere Reinigung/Desinfektion von Containern/Mülleimer
- 7 Preis sollte nach Gewicht berechnet werden / kein Fixpreis
- 7 die zu erreichende Mindestmenge ist zu hoch
- 6 Presscontainer funktionieren nicht immer
- 6 mehr Presscontainer
- 5 häufigeres Leeren der Container im Sommer, wegen des Geruchs
- 4 mehr Container für Karton

## 3 Nennungen:

Tür-zu-Tür Restmüllservice; die Restmüllentsorgung sollte besser erklärt werden

## 2 Nennungen:

mehr Stationen zur Abfallentsorgung; größere Behälter; App statt Chipkarte; Behälterdeckel bleiben nicht geschlossen; der Service muss mit Karte funktionieren, damit man auch an nicht vereinbarten Tagen entsorgen kann; stärkere Tüten für Biomüll; Belohnung derjenigen, die korrekt entsorgen; einmal pro Woche ist zu wenig

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

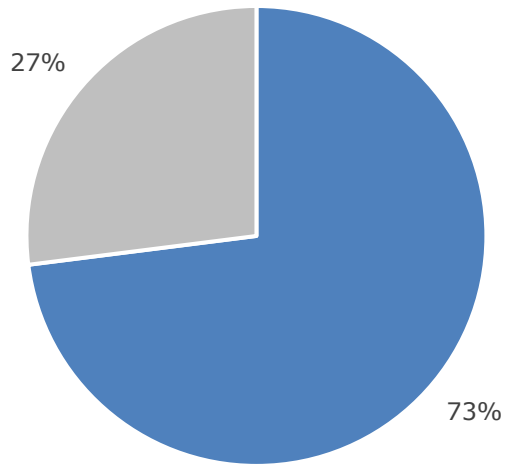
Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Restmüllentsorgung?

Einzelnenennungen:

Afers/Vallazza fehlt die Mülltonne; Müll zu anderen Zeiten leeren; spezielle Windelentsorgung; elektronische Karte aktivieren; Container für alte Kleider in der Stadt; Container bei Rosslauf riecht schlecht; Grüncontainer in St. Andrä; zu lange Wartezeiten; Familien mit Kind mit Beeinträchtigung sollten mehr entsorgen dürfen; Gewicht, welches auf dem Container angezeigt wird, entspricht nicht dem tatsächlichen Gewicht; regelmäßige Instandhaltung der Container; stärkere Säcke; Presscontainer an allen Wertstoffinseln; Regeln zur Vermeidung von Müllansammlungen; mehr Sauberkeit an den Wertstoffinseln/Mini-Recyclinghöfen; mehr Freundlichkeit; Müllabfuhr erfolgt zu früh am Morgen; automatische Öffnung der Biotonne; keine Presscontainer; Presscontainer sollten nachts nicht in Betrieb sein; pünktliche Abholung; Tonnen immer zu voll; Tonnen für Grünabfälle; weniger Restmüll mehr Recycling

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Nehmen Sie den Dienst der Biomüllentsorgung in Anspruch?



2021  
ja 72%

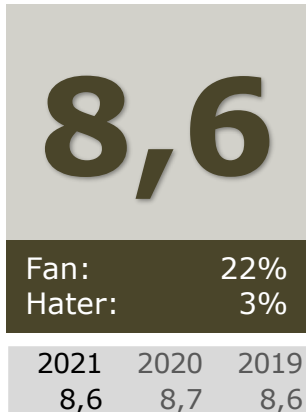
■ ja ■ nein, bin Eigenkompostierer

	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
ja	69%	77%	64%	90%	68%	66%	73%	79%	68%	66%	74%	79%	77%	70%	70%	72%	82%	40%	71%	73%	79%	51%	88%	75%	51%

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



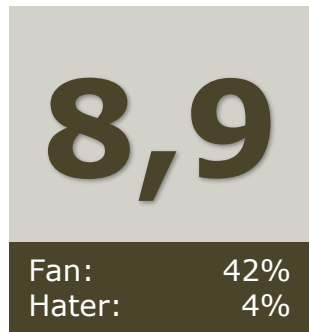
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Biomüllentsorgung bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte deutscher Muttersprache.
- ... desto eher entsorgt er den Restmüll nicht mit Säcken.

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
8,6	8,6	8,7	8,4	8,6	8,7	8,5	8,5	8,6	8,4	8,5	8,7	8,6	8,8	8,3	8,5	8,6	8,5	8,8	8,6	8,3	8,5	8,6	8,6	8,6

# 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)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Verteilung der Papiersäcke für den Biomüll bewertet wird, ...  
... desto eher ist der Befragte deutscher Muttersprache.  
... desto eher ist es ein Privatkunde.

2021  
8,9

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
8,8	9,0	9,0	8,7	8,7	9,0	8,9	8,9	9,3	8,7	8,7	9,1	9,0	9,0	8,7	8,8	8,9	8,8	8,7	8,9	8,8	8,8	8,9	8,9	8,4

# 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.*

- 16 die Papiertüten sind nicht geeignet (unbequem, instabil, brechen, werden sofort nass, ...)
- 16 mehr Kontrollen bei der Biomüllentsorgung
- 14 häufigeres Einsammeln / Leeren (insbesondere in den warmen Monaten)
- 14 die Verteilung von zu vielen Papiertüten vermeiden
- 13 man bräuchte mehr Säckchen/Papiertüten
- 13 Container/Behälter sollten sauberer und hygienischer sein
- 8 Möglichkeit bieten die Biomüllsäcke auch auf dem Recyclinghof oder an anderen Stellen abzuholen
- 5 der Service ist zu teuer
- 5 habe noch nie Biomüllsäcke erhalten
- 3 Eimer wird geleert und dann nicht wieder im richtigen Ort abgestellt

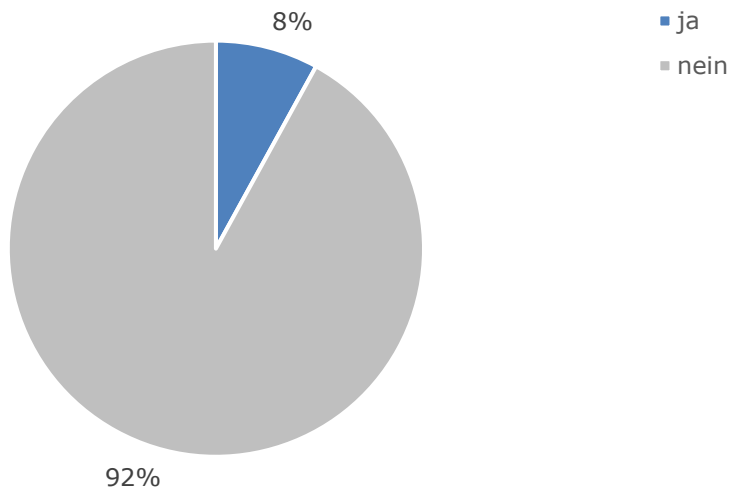
2 Nennungen: Behälter sollten eine automatische Öffnung haben; beschädigte Schlösser ersetzen; Presscontainer für Biomüll; Behälter mit Schlösser für alle; neue Behälter sind nicht stabil

Einzelennungen: kleinere Größen für die Tüten; Lösung für Geruchsbelästigung aus den Tonnen; Container sollten nachts nicht aktiv sein; größere Tonnen; Öffnung mit Karte; Behälter sollten sich besser öffnen lassen; ungeeigneter Abholtag; Abholung auch an Feiertagen; mehr Möglichkeiten für Grünschnittsammlung; mehr Container an den Wertstoffinseln; Container in der Fraktion Palmschoß; informieren, wenn es Änderungen in Bezug auf die Abholtag gibt

# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

Die Stadtwerke Brixen AG stellt im Stadtgebiet von Brixen für die Grünschnittsammlung eine eigene private Tonne à 240 l zur Verfügung und verrechnet dafür einen jährlichen Pauschalpreis von 190 Euro + 10% MwSt. unabhängig von der Anzahl der Entleerungen. Die Tonne wird von März bis November einmal wöchentlich entleert.

Nehmen Sie diesen Dienst zur Grünschnittsammlung in Anspruch?



Den Dienst für die Grünschnittsammlung nehmen insgesamt 77 befragte Kunden in Anspruch.

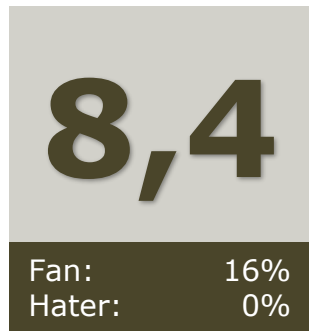
m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	Alter				Anzahl Personen				Ort		Telefon		Behälter			Nutzung	
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	Säcke	Tonnen	Container	privat	geschäftlich				
8%	8%	7%	11%	16%	9%	8%	7%	8%	9%	7%	9%	9%	7%	12%	7%	8%	8%	13%	8%	17%	7%	8%	9%	4%				



# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

Wenn ja: Wie zufrieden sind Sie mit dem Dienst?

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



Für Detailsaussagen ist die Datenmenge zu gering.

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
8,4	8,5	8,5	8,2	8,1	8,9	8,2	8,4	8,3	8,5	8,3	8,5	8,4	8,2	8,5	8,6	8,4	8,6	8,7	8,4	8,1	8,6	8,5	8,4	9,0

# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

Bitte begründen Sie Ihre Antwort:

## **Noten 7-8**

- 2 der Container wird zu selten geleert
- 2 ich gehe zum Recyclinghof

### Einzelnenungen:

zu teuer; funktioniert für uns im Kondominium; bin mit der Pauschalgebühr nicht einverstanden; Mitarbeiter am Recyclinghof sind unfreundlich; für mich alleine reicht es aus

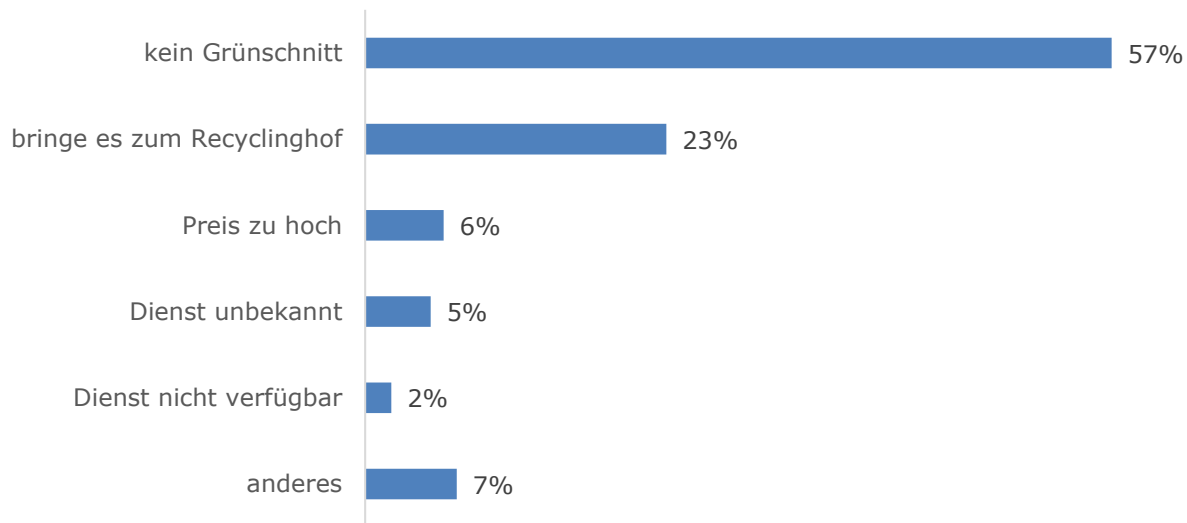
## **Noten 9-10**

### Einzelnenungen:

Regelmäßigkeit; die Grünabfuhr ist eine große Hilfe für ältere Menschen ohne Auto; separater Eingang im Recyclinghof

# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

Aus welchem Grund haben Sie die Tonne nicht angefordert?



## Anderes

- 15 Eigenkompostierung
- 6 brauchen keine bzw. haben keinen Grünabfall
- 3 Bauernhof

2 Nennungen: besitze Haustiere; externe Grünabfallfirma; wohne in einem Kondominium; ich kann nicht selbst entscheiden; zu teuer

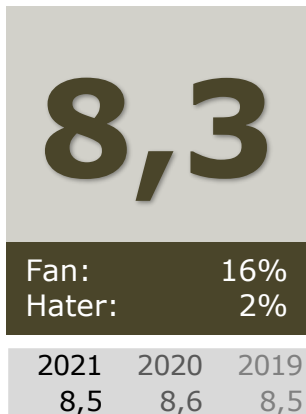
Einzelnennungen: mein Nachbar bringt meinen Grünabfall zum Recyclinghof; die Tonne ist zu klein; es sollte die Möglichkeit geben, bei Bedarf eine Grünabfallsammlung zu buchen; Straße St. Joseph unbewohntes Haus, Nachbarn mit Gärten entsorgen in den Wald; öfter einen größeren Container bereitstellen

	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	Alter				Anzahl Personen				Ort		Kontakt		Abfallart			privat	geschäftlich
	m	w	dt.	it.	18-30	31-45	46-60	>60					1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	Telefon	online	Säcke	Tonnen	Container						
k. Grünschnitt	53%	60%	50%	72%	55%	51%	60%	60%	72%	57%	56%	53%	69%	53%	58%	44%	60%	44%	67%	55%	54%	44%	65%	57%	53%				
Recyclinghof	24%	21%	26%	18%	26%	26%	22%	22%	15%	16%	23%	30%	18%	27%	22%	25%	22%	25%	22%	23%	12%	29%	20%	23%	13%				

# Umweltdienst - Wertstoffinsel

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

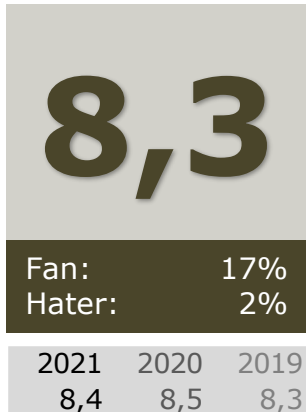
- Je besser die Wertstoffinseln bewertet werden, ...
- ... desto eher ist es ein Befragter deutscher Muttersprache.
- ... desto eher hat er die Pflicht- oder Berufs-/fachschule absolviert.
- ... desto eher gehört er dem Alterscluster der über 60jährigen an.
- ... desto eher hat er den Fragebogen am Telefon ausgefüllt.

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
8,3	8,3	8,4	8,1	8,5	8,5	8,2	8,2	8,2	8,1	8,3	8,5	8,4	8,4	8,3	8,2	8,3	8,4	8,6	8,3	8,1	8,3	8,3	8,3	8,3

# Umweltdienst - Minirecyclinghof

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser der Minirecyclinghof bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte deutscher Muttersprache.
- ... desto eher hat er die Pflicht- oder Berufs-/fachschule absolviert.
- ... desto eher gehört er dem Alterscluster der über 60jährigen an.
- ... desto eher hat er den Fragebogen am Telefon ausgefüllt.

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
8,2	8,3	8,3	8,0	8,5	8,5	8,1	8,2	8,2	8,1	8,1	8,5	8,2	8,4	8,2	8,1	8,2	8,3	8,7	8,2	8,1	8,3	8,3	8,3	8,1

# Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die getrennte Wertstoffsammlung?

- 111 Container / Tonnen für Plastik in den Mini-Recyclinghöfen und Wertstoffinseln
- 29 Container / Tonnen für Karton in den Mini-Recyclinghöfen und Wertstoffinseln
- 22 Öffnungszeiten sind zu kurz
- 14 illegale Müllentsorgung mehr kontrollieren
- 14 Tonnen und Mini-Recyclinghöfe putzen und desinfizieren
- 7 unhöfliche Mitarbeiter
- 5 klare Informationen über eine korrekte Entsorgung
- 4 Tonnen für Metall
- 4 die meisten/alle Materialien sollten akzeptiert werden

## Zwei Nennungen:

Tonnen für Aluminium; korrekte Bekanntgabe der Öffnungszeiten der Mini-Recyclinghöfe; automatische oder pedalgesteuerte Öffnung der Tonnen; Möglichkeit bieten Elektroschrott abzugeben; die Eimer werden zu früh am Morgen geleert; häufigere Leerung der Mülleimer

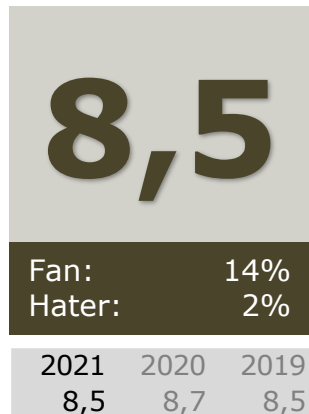
## Einzelennungen:

Baustellenabfälle abgeben dürfen; Wartezeiten zu lang; kleinere Behälter für Altöl; bezahle für Biomüll, obwohl ich den Service nicht brauche; Chipkarte funktioniert nicht richtig; Hundekotbeutel getrennt entsorgen; Tage für Altölabgabe erhöhen; Mini-Recyclinghof in S. Andrä befindet sich vor der Grundschule; Belohnung derjenigen, die den Abfall richtig entsorgen; mehr Behälter für Biomüll; Nägel und Schrauben von der Straße am Mini-Recyclinghof entfernen; Glas-Container; sollte nicht nachts aktiv sein; Sperrmüllcontainer; Möglichkeit Keramik abzugeben

# 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)



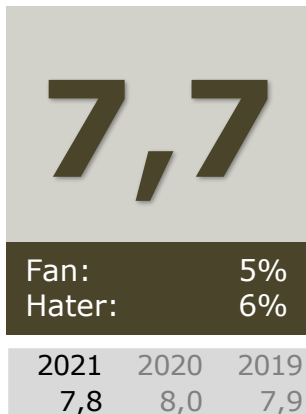
Es können keine signifikante Breaks in den Details nachgewiesen werden.

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
8,5	8,4	8,4	8,4	8,5	8,5	8,4	8,5	8,4	8,5	8,4	8,5	8,5	8,5	8,5	8,3	8,5	8,4	8,7	8,4	8,4	8,4

# Umweltdienste

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = sehr zufrieden)



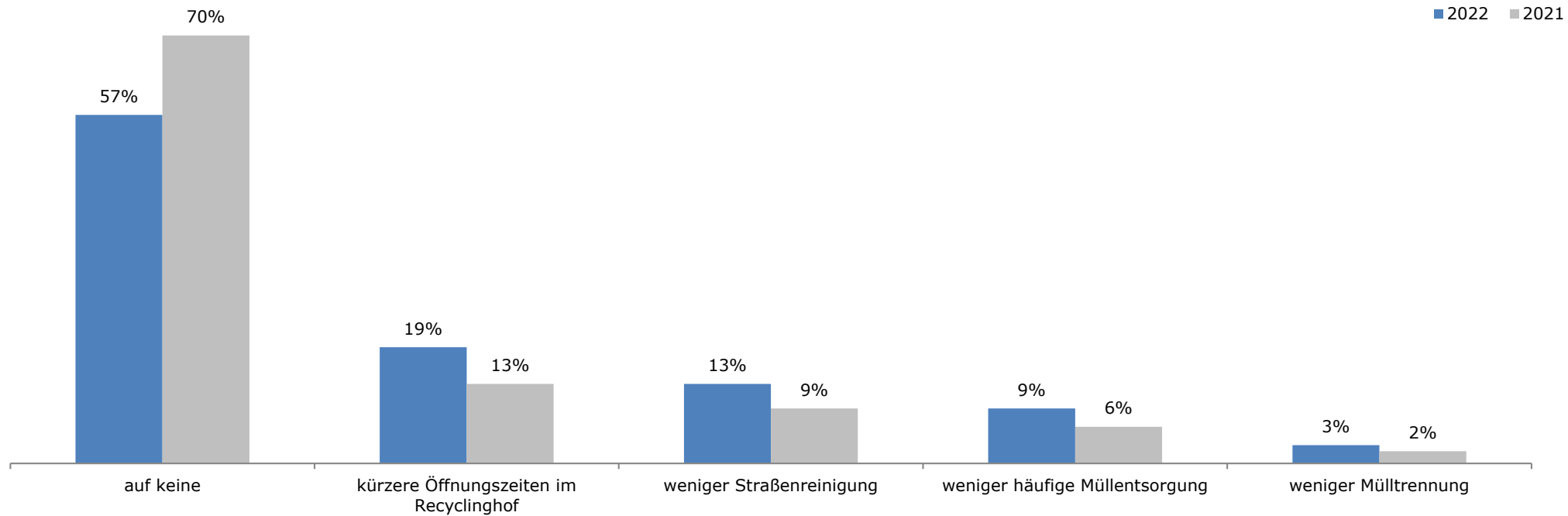
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser das Preis-/Leistungsverhältnis der Umweltdienste bewertet wird, ...  
... desto eher gehört der Befragte dem Alterscluster der über 60jährigen an.

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
7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,7	7,6	7,7	7,5	7,5	7,6	7,9	7,6	7,8	7,5	7,7	7,7	7,6	7,5	7,7	7,7	7,6



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



Heuer sind mehr Bürger bereit auf einen Dienst zu verzichten (+13%), falls dadurch der Tarif gesenkt würde.

# Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

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

- 26 Senkung der Preise, ohne Dienstleistungen zu streichen/reduzieren
- 11 Plastikcontainer in den Mini-Recyclinghöfen
  - 8 Straßen und öffentliche Plätze sauber halten
  - 5 Parks und Grünflächen sauber halten
  - 4 Stadt pflegen und sauber halten
  - 3 freundlichere Mitarbeiter
  - 3 mehr Bewusstsein für die Umwelt
  - 3 Strom ist zu teuer
  - 2 besser informieren
  - 2 Verlängerung der Öffnungszeiten

# Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

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

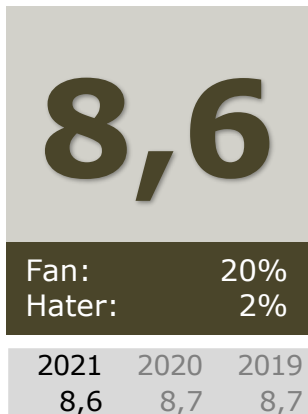
## Einzelnennungen:

Container für Nylon in den Mini-Recyclinghöfen und Wertstoffinseln; Verbesserung des Eingangs im Recyclinghof; Reinigung des Tunnels, der die Bahnhofsallee mit der Feldthurnerstraße und der Pfeffersbergerstraße verbindet; mehr Behälter mit Säckchen für Hunde; Beiträge für die Windelentsorgung; öffentliche Tonnen für Grünabfälle; Umweltdienste und Strom sollten nicht gemeinsam verrechnet werden; häufigere Leerung des Grünabfallcontainers in Elvas; das Preis-/Leistungsverhältnis des Internets ist nicht angemessen; Austausch des Sandes auf dem Spielplatz in der Nähe der Acquarena; Biomüllsäcke sind nicht ausreichend; weniger Bürokratie; bessere Beratung; Schneeräumung funktioniert nicht gut; Öffnungszeiten des Recyclinghofes reduzieren; kleinere Behälter für Altöl; Online-Reservierung auch in Zukunft beibehalten; mehr Dienstleistungen; Entsorgung von Hundekot; Einführung einer Hundesteuer; Mülltonnen in kleinen Dörfern können auch seltener geleert werden; Abholung von Grünabfällen mindestens einmal im Monat; Online-Portal funktioniert nicht; Service für Biomüll könnte verbessert werden; Aufteilung des Recyclinghofs in Zonen; Dinge, die im Recyclinghof entsorgt werden, sollten wiederverwendet werden können; Anreize für die Installation von Fotovoltaikanlagen; mehr Entsorgungsplätze; Mülleimer mit Aschenbechern; mehr Online-Dienste; mehr Recycling; Sensibilisierung für korrektere Entsorgung; 24-Stunden-Zugang über Karte; ich möchte Online-Rechnungen erhalten; Bestrafung falscher Entsorgung; in der Schwesternau kommt die Straßenreinigungsmaschine jeden Mittwoch um 5 Uhr. 50; ich muss für 4 Personen zahlen, obwohl meine Töchter 10 Monate im Jahr im Ausland studieren; Wartung der Presscontainer; Container für Karton; Glas-Container; App mit allen Infos; Presscontainer in Afers; getrennte Windelsammlung; Restmüll nach Gewicht messen; Müllabfuhr wieder einführen; Sperrmüllabfuhr muss öfter in den Ortsteilen stattfinden; Container und Tonnen sauber halten

# Umweltdienst - Recyclinghof

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

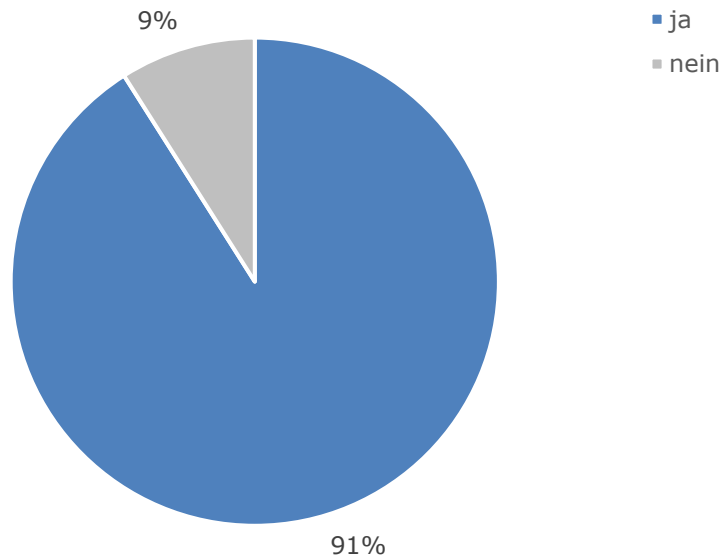
Je besser der Recyclinghof bewertet wird, ...

- ... desto eher ist es ein Befragter deutscher Muttersprache.
- ... desto eher hat er die Pflicht- oder Berufs-/fachschule absolviert.
- ... desto eher gehört er dem Alterscluster der über 60jährigen an.
- ... desto eher hat er den Fragebogen am Telefon ausgefüllt.

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
8,5	8,6	8,6	8,5	8,6	8,6	8,5	8,6	8,5	8,5	8,5	8,7	8,5	8,6	8,6	8,5	8,5	8,5	8,7	8,7	8,5	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?



91% der befragten Bürger geben an, dass die Öffnungszeiten des Recyclinghofes den Bedürfnissen entsprechen.

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
90%	92%	92%	87%	95%	97%	88%	87%	80%	85%	92%	96%	90%	92%	94%	88%	89%	96%	92%	100%	90%	91%	89%				

# Umweltdienst - Recyclinghof

Welche Öffnungszeiten wären für Sie ideal?

- 42 samstags auch nachmittags geöffnet lassen
- 16 abends länger geöffnet
- 16 bis 18:00 Uhr
- 10 bis 19:00 Uhr
- 6 Sonntag öffnen
- 5 bis 18:30 Uhr
- 5 während der Mittagspause kann auch geschlossen bleiben

Einzelnennungen:

10:00 – 12:00 Uhr; 14:00 - 19.30 Uhr; einmal wöchentlich bis 20:00 Uhr; h24; 7.30 - 17.30 Uhr; donnerstags bis 21 Uhr

# Umweltdienst - Recyclinghof

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche die den Recyclinghof betreffen?

- 27 Mitarbeiter sollten freundlicher und hilfsbereiter sein
- 8 Vergrößerung/Verbesserung der Zufahrt für Autos
- 7 Ausbau des Recyclinghofs
- 7 zu lange Wartezeiten
- 6 verlängerte Öffnungszeiten abends
- 5 es fehlen Plastikcontainer in der Stadt
- 4 Parkplatz vergrößern
- 4 die Möglichkeit geben Gegenstände zur Wiederverwendung vom Recyclinghof mitzunehmen
- 4 Öffnung am Samstagnachmittag

Drei Nennungen:

getrennte Zufahrt für die Grünmüllentsorgung; Abgabe des Mülls mittels Chipkarte

Zwei Nennungen:

getrennte Öffnungszeiten für Unternehmen; Verbesserung der Logistik; Schließung an zwei halben Tagen und dafür längere Öffnungszeiten in den Mini-Recyclinghöfen; Zugang für Fußgänger und Radfahrer öffnen; zu weit ohne Auto; Kunststoffentsorgung zu kompliziert

## Umweltdienst - Recyclinghof

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche die den Recyclinghof betreffen?

Einzelnennungen:

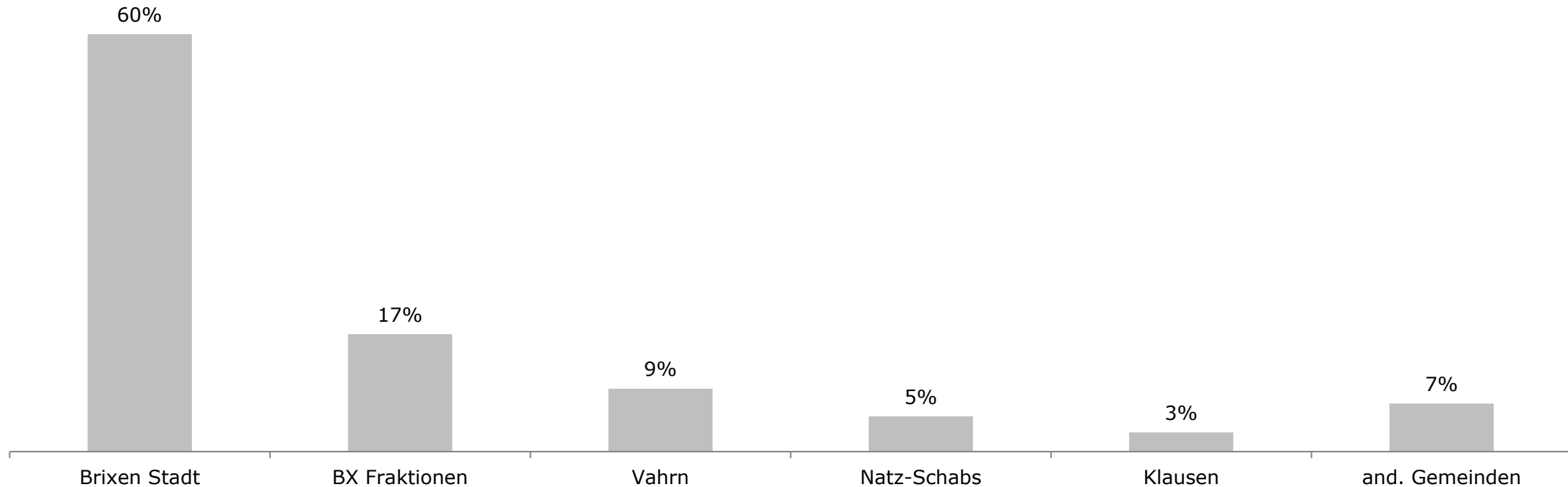
mehr Mülltrennung; ich bin mit der Anordnung der Container nicht einverstanden; Müllentsorgung in St. Andrä nur samstags ist zu wenig; Abholung der getrennten Sammlung von Haus zu Haus; Öffnung ab 8:00 Uhr wäre ausreichend; Übersicht über alle Infos zum Recyclinghof haben; ein Tag in der Woche an Werktagen könnte geschlossen bleiben; Verlängerung der Öffnungszeiten; Hilfe bei der Abgabe von schweren/gefährlichen Abfällen; Entsorgungskontrollen; automatisches Schranken-System sollte überarbeitet werden; Glas auf der Straße entfernen; Verwaltungsbüro entweder abends oder samstags geöffnet; Abgabe von Schuhen und Skischuhen ermöglichen; Plastik und Tetrapaks außerhalb der Öffnungszeiten abgeben dürfen; Online-Buchung



# Stromverteilung

# Stromverteilung

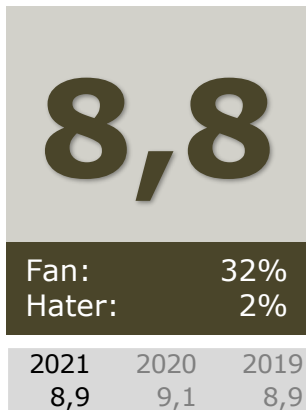
Sind Sie Strom-Kunde der Stadtwerke Brixen AG?



**1.091 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)



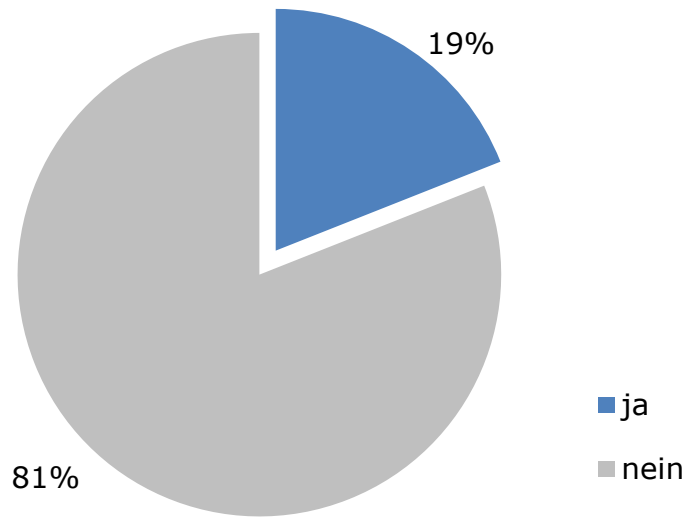
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Qualität und Kontinuität der Versorgung mit elektrischem Strom bewertet werden, ...
- ... desto eher ist der Befragte ein Mann.
- ... desto eher ist es ein Befragter deutscher Muttersprache.
- ... desto eher hat er einen Universitätsabschluss.
- ... desto eher gehört er dem Alterscluster der über 60jährigen an.

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
8,9	8,7	8,9	8,5	8,5	8,8	8,7	9,0	8,9	8,6	8,7	9,0	8,7	8,9	8,7	8,7	8,8	8,9	8,9	8,6	8,8	8,8	8,9

# Stromverteilung

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



188 Befragte haben Assistenz im Bereich Strom benötigt.

2021	19%
2020	17%
2019	15%

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
17%	20%	20%	13%	23%	18%	19%	17%	27%	18%	19%	17%	16%	20%	16%	20%	16%	21%	23%	21%	18%	18%	24%

# Stromverteilung

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



2021	2020	2019
8,6	8,7	8,4

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser der gebotene Service im Bereich Assistenz für Strom bewertet wird, ...  
... desto eher gehört der Befragte dem Alterscluster der über 60jährigen an.

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
8,1	8,3	8,2	8,3	8,3	8,5	8,1	8,0	8,0	7,9	8,1	8,6	8,1	8,4	8,0	8,2	8,2	8,2	8,3	8,4	8,2	8,4	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3

# Stromverteilung

Warum hat Sie der Service nicht zufrieden gestellt (Noten 5 und 6)?

- 6 mangelnde Höflichkeit seitens der Betreiber/Techniker
- 5 unzureichende Unterstützung der Berater/Techniker
- 4 Dienstleistung viel zu teuer
- 3 keine Antwort auf meine E-Mail erhalten / Klarstellungen stehen noch aus
- 2 zu lange Wartezeiten am Telefon

Einzelnennungen:

bürokratische Schwierigkeiten; wir wurden um 03:00 Uhr morgens geweckt

# Stromverteilung

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

- 92 Tarife senken
- 11 transparente Rechnungen
- 11 der Strom fällt zu leicht aus / die Grundversorgung von 3 kWh ist zu gering
- 5 mehr Verfügbarkeit von Seiten der Betreiber

Zwei Nennungen:

Angebot erneuern; umweltfreundlichen Strom unterstützen; Tarife für Zweitwohnungen sind zu hoch

Einzelnenennungen:

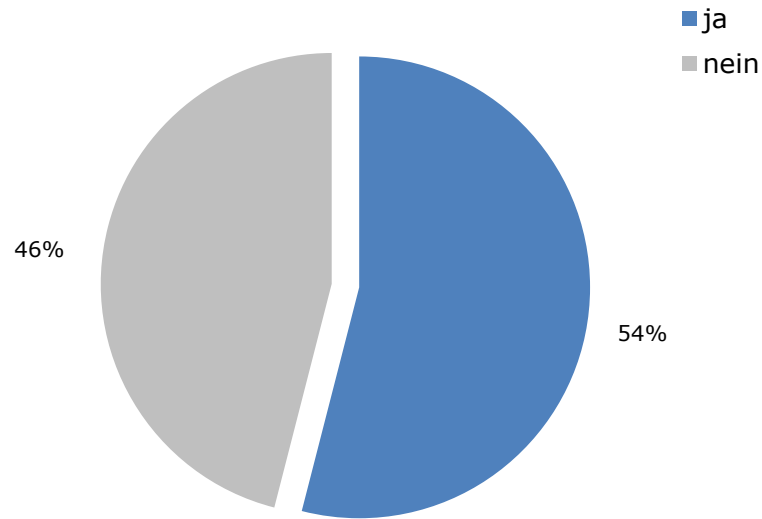
kontinuierliche Leistungsoptimierung; Belastbarkeit ist unklar; ich erhalte Rechnungen immer zu spät; Verlegung von Hochspannungsleitungen in Milland; Aufklärung über BHKW/Photovoltaik; ich habe Versorgung Ben; Online-Rechnung; App

# Stromverkauf



# Stromverkauf

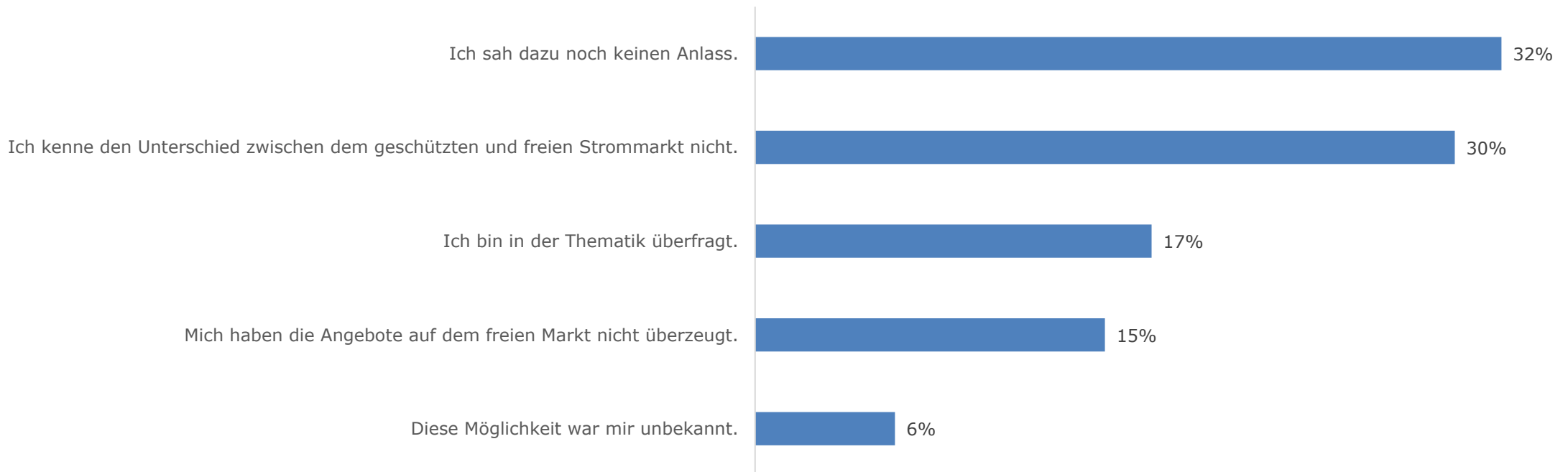
Sind Sie noch Kunde auf dem geschützten Markt?



786 Befragte geben an, Kunde auf dem geschützten Markt 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
53%	57%	54%	53%	37%	53%	57%	62%	48%	53%	55%	55%	54%	51%	51%	63%	52%	55%	59%	13%	65%	54%	52%

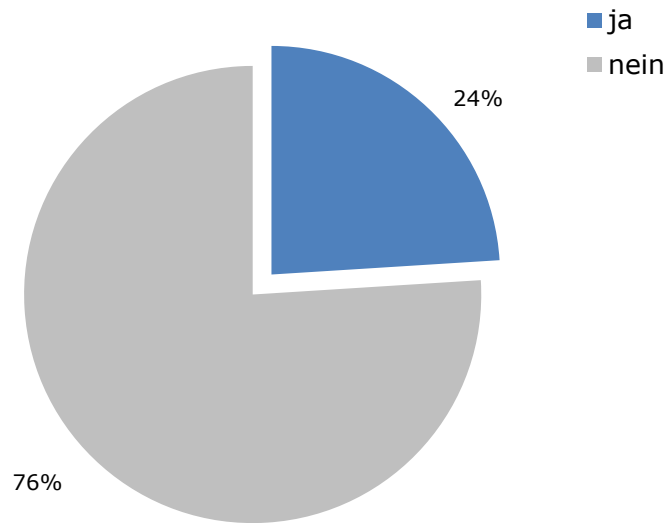
## Geschützter Markt: Warum haben Sie sich bisher noch nicht für ein Angebot auf dem freien Markt entschieden?



Knapp ein Drittel der Befragten sah noch keinen Anlass um auf den freien Markt zu wechseln, 30% kennen den Unterschied zwischen dem freien und dem geschützten Markt nicht und 17% sind mit der Thematik überfragt.

# Stromverkauf

Geschützter Markt: Wissen Sie, dass laut der aktuellen gesetzlichen Bestimmungen der geschützte Strommarkt nur mehr bis zum Ende dieses Jahres besteht und Sie anschließend automatisch einen neuen Stromanbieter erhalten?

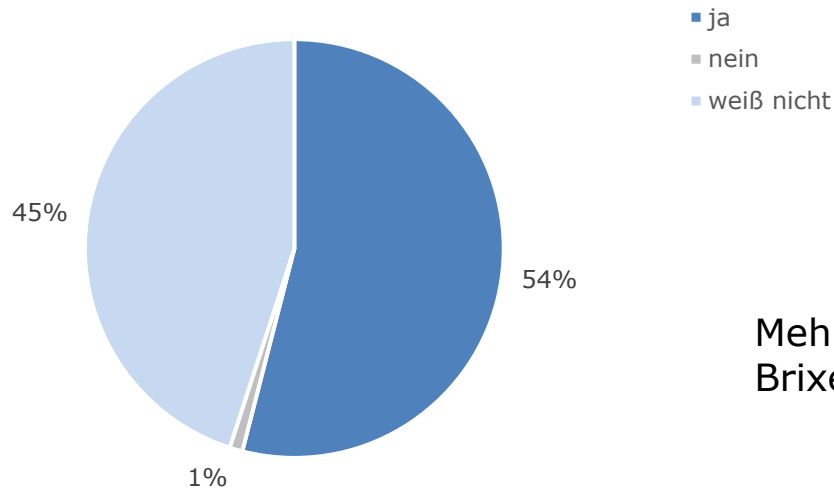


Nur 24% der Kunden des geschützten Marktes wissen, dass sie sich bis Jahresende für einen neuen Stromanbieter entscheiden müssen.

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
27%	22%	22%	35%	20%	20%	30%	23%	8%	24%	26%	24%	25%	24%	21%	25%	24%	18%	28%	31%	24%	24%	22%

# Stromverkauf

Geschützter Markt: ...wenn nein: Möchten Sie gerne Stromkunde der Stadtwerke Brixen AG bleiben?

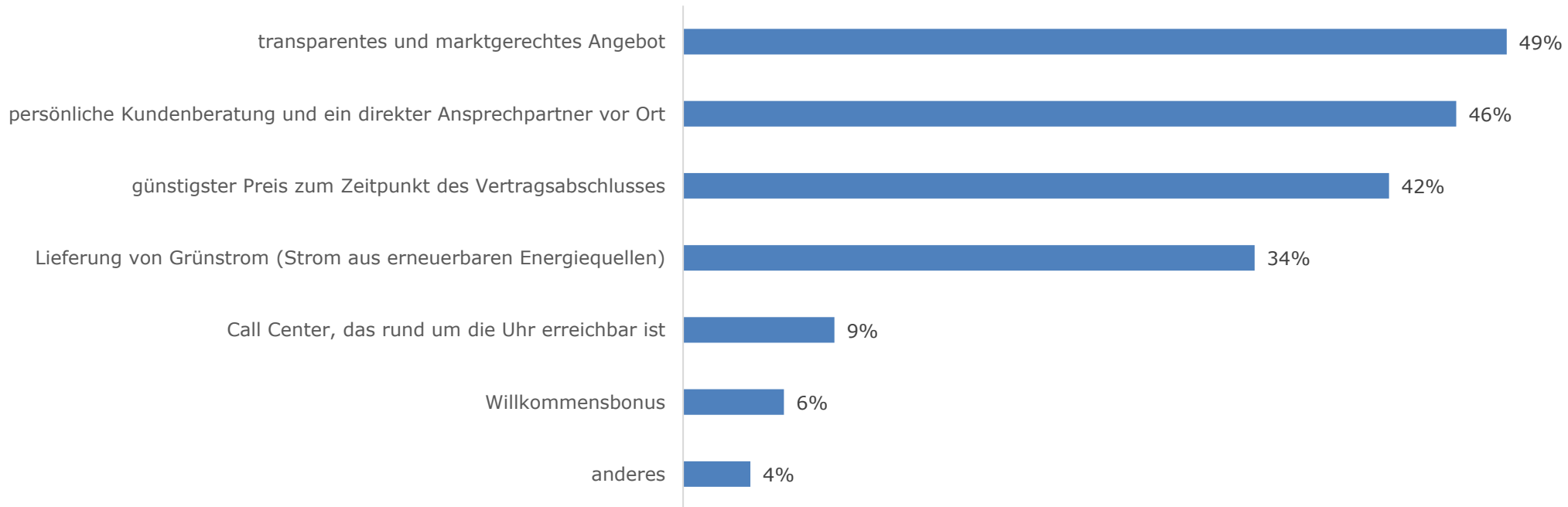


Mehr als die Hälfte der Kunden möchten auch zukünftig bei der Stadtwerke Brixen AG bleiben, 45% wissen es noch nicht.

	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	57%	51%	52%	59%	65%	48%	52%	57%	55%	44%	48%	68%	56%	61%	50%	47%	58%	47%	50%	68%	53%	55%	47%
nein	1%	1%	1%	2%	2%	1%	0%	2%	0%	2%	1%	0%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	5%	1%	1%	3%
w. n.	42%	48%	47%	39%	33%	51%	48%	41%	45%	54%	51%	32%	43%	39%	49%	51%	41%	53%	49%	27%	46%	44%	50%

# Stromverkauf

Geschützter Markt: Auf was legen Sie bei der Wahl eines neuen Stromanbieters besonders Wert?



Ein ständig erreichbares Call Center sowie ein Willkommensbonus scheinen nur für wenige Befragte von großer Bedeutung zu sein.

# Stromverkauf

Geschützter Markt: Auf was legen Sie bei der Wahl eines neuen Stromanbieters besonders Wert? Anderes:

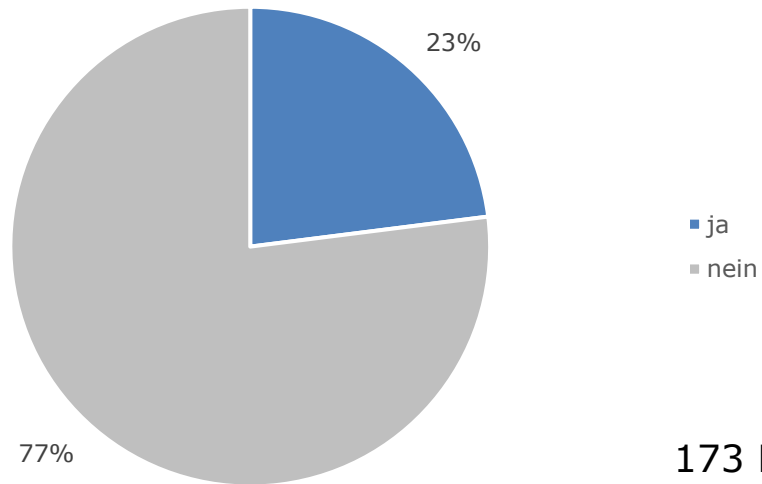
- 12 angemessene Preise
- 3 auf eine gute Kundenbetreuung zählen zu können
- 2 gute Stromverbindung

Einzelnennungen:

eine transparente Rechnung; guter Service; da sie aus Brixen sind vertraue ich Ihnen; Möglichkeit zu wechseln, wenn man nicht zufrieden ist; ich möchte, dass Energie und Wasser von einem öffentlichen System verwaltet werden; Zuverlässigkeit

# Stromverkauf

Geschützter Markt: Wissen Sie, dass die Stadtwerke Brixen AG ein Strompaket für den freien Markt mit dem Namen "Ben" anbietet?

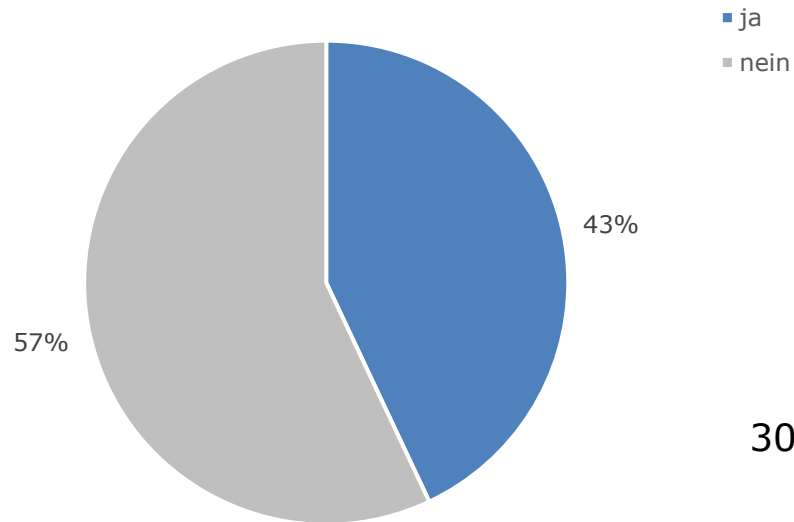


173 Befragte geben an, das Angebot „Ben“ zu kennen.

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
23%	24%	25%	18%	24%	23%	26%	21%	38%	29%	22%	20%	18%	20%	27%	29%	26%	19%	22%	16%	24%	22%	26%

# Stromverkauf

Geschützter Markt: Möchten Sie von der Stadtwerke Brixen AG dazu persönlich kontaktiert werden?



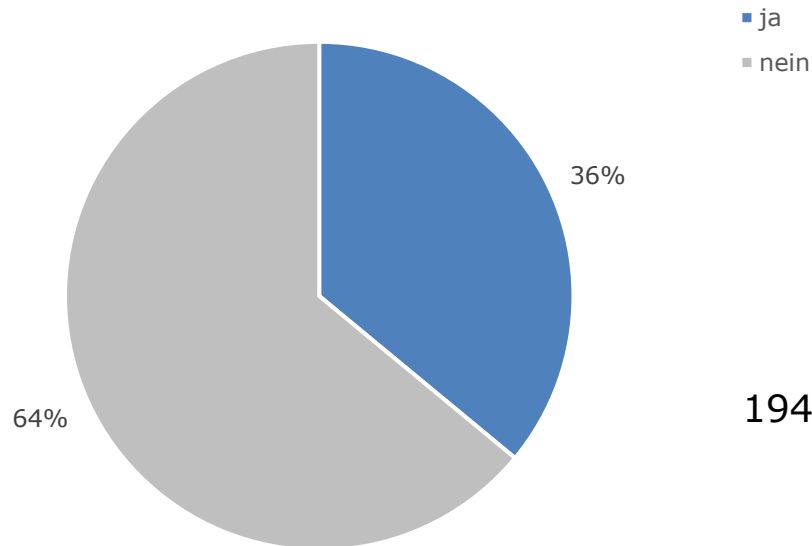
307 Befragte möchten von der Stadtwerke Brixen AG kontaktiert werden.

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
43%	41%	43%	41%	34%	43%	42%	44%	21%	36%	40%	52%	41%	52%	41%	35%	42%	48%	42%	34%	43%	42%	46%



# Stromverkauf Ben

Sind Sie Kunde des freien Strommarktes „Ben“?



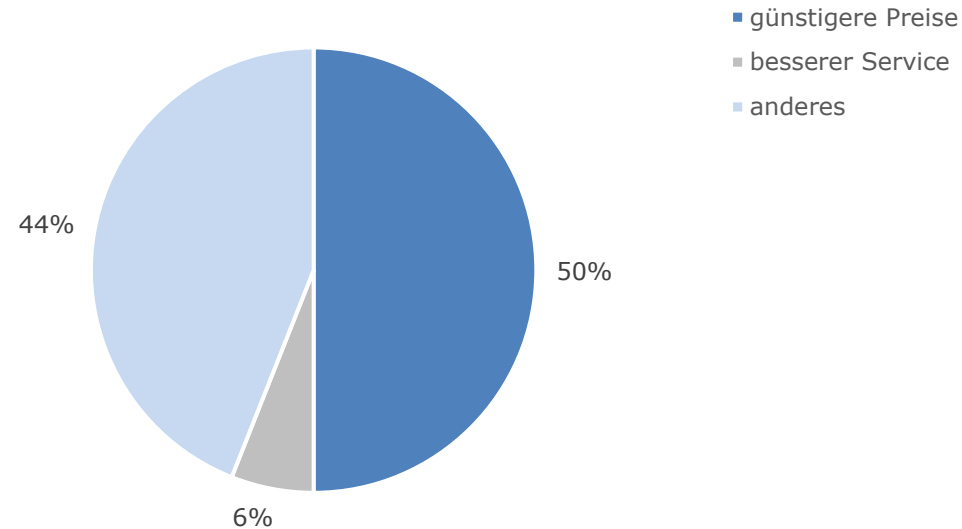
194 Kunden geben an, Kunde des freien Strommarktes Ben zu sein.

2021	20%
2020	25%
2019	16%

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
41%	29%	34%	40%	14%	33%	41%	48%	45%	47%	32%	28%	35%	31%	42%	39%	39%	31%	32%	6%	50%	35%	47%

# Stromverkauf Ben

Wenn nicht Kunde: Warum haben Sie sich für einen anderen Anbieter entschieden?



111 befragte Kunden des freien Strommarktes haben diese Frage beantwortet. Das sind für eine tiefergehende Analyse zu wenig.

# Stromverkauf Ben

Wenn nicht Kunde: Warum haben Sie sich für einen anderen Anbieter entschieden?

- 3 ich habe immer andere Anbieter gehabt
- 2 in meiner Zone kann ich mich nicht für das Angebot der Stadtwerke Brixen entscheiden
- 2 mehr KW zu einem günstigen Preis

Einzelnennungen:

Rahmenabkommen Autonome Provinz Bozen, für öffentlich finanzierte Einrichtungen; Beratung durch Bank; Hogast; Alperia; persönliche Freundschaft mit einem anderen Anbieter; Unabhängigkeit; wir sind ein Unternehmen

# Stromverkauf Ben

Was würde Sie bewegen, Stromkunde der Stadtwerke Brixen AG zu werden?

- 31 gleicher oder niedrigerer Preis
- 3 bester Service

2 Nennungen:

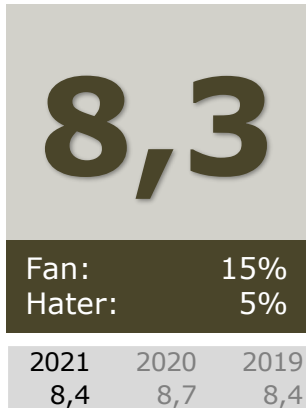
gute Kundenbetreuung; grüne Energie; klare und transparente Kommunikation; lokale Energie

Einzelennungen:

deutschsprachiges Personal; unterirdisches Stromnetz; feste Tarife

# Stromverkauf Ben

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



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

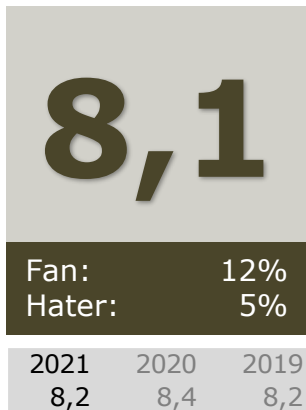
Je schlechter das Stromangebot Ben bewertet wird, ...  
... desto eher ist der Befragter im Alterscluster zwischen 31 und 45 Jahren.  
... desto eher lebt er in einer Fraktion von Brixen.

		dt.		Beruf-Fach				Altersgruppen				Personen				Fraktionen			Kanal		Umfeld	
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
8,3	8,2	8,3	8,4	8,7	8,2	8,3	8,3	8,6	7,9	8,3	8,6	8,1	8,6	8,1	8,1	8,3	7,9	8,3	8,4	8,2	8,2	8,3

# Stromverkauf Ben

Wenn Kunde: Sind Sie mit den beim Kundenschalter erhaltenen Informationen zum Wechsel auf den freien Strommarkt zufrieden?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



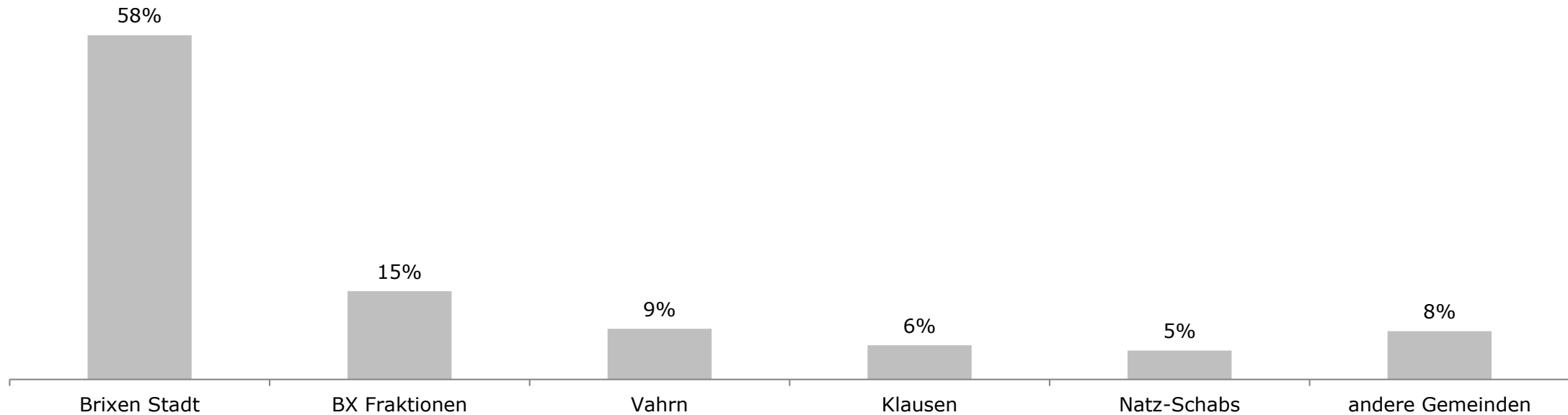
Es können keine signifikante Breaks in den Details nachgewiesen werden.

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
8,1	7,9	8,0	8,1	8,6	8,1	8,0	8,0	7,9	7,9	8,2	8,2	8,1	8,2	7,9	8,0	8,0	8,0	8,3	8,2	8,0	8,0	8,3

# Wasser- und Abwasserdienst

# Wasser- und Abwasserdienst

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



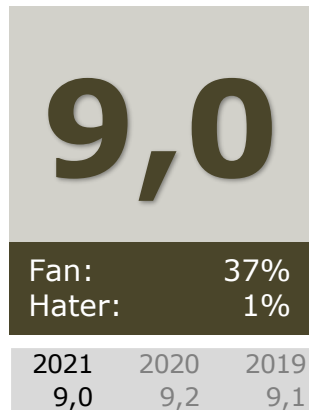
**1.010 Kunden** der Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung haben an der Befragung teilgenommen.



# Wasser- und Abwasserdienst

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



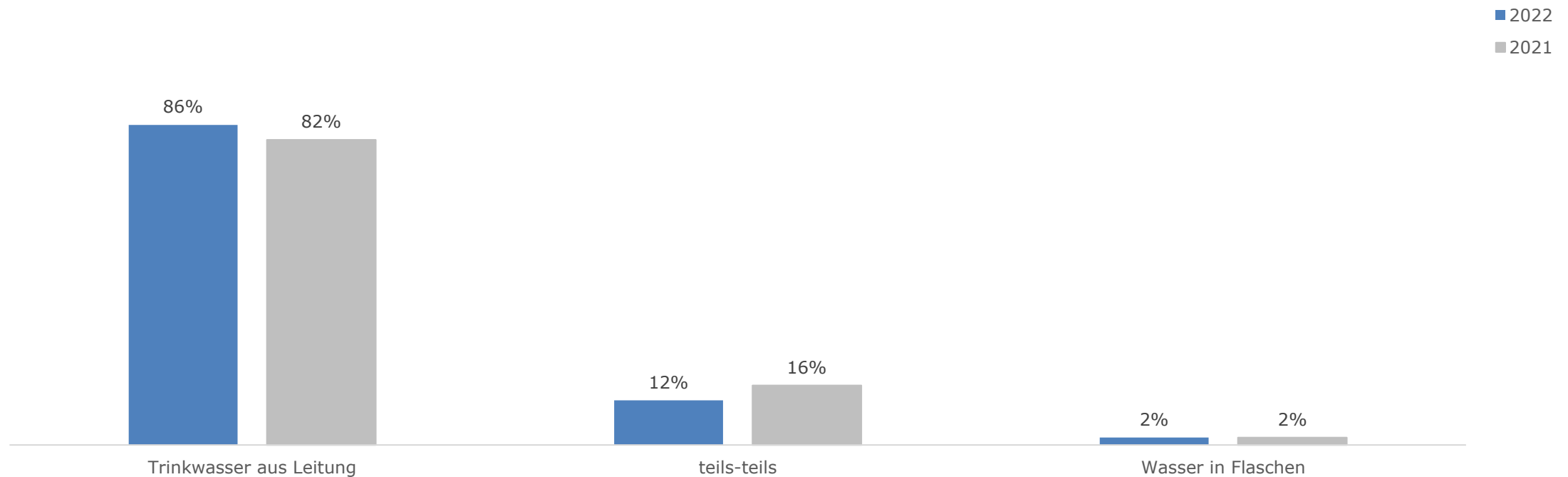
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Qualität des Trinkwassers bewertet wird, ...  
... desto höher ist der Bildungsabschluss des Befragten.  
... desto eher lebt er nicht in einer anderen Gemeinde.

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	
9,0	8,9	9,0	9,0	8,7	8,8	9,0	9,1	9,1	8,9	8,9	9,1	8,9	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	8,7	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	8,9	9,0	9,0	9,0	8,9	9,0	9,0	9,0	8,9	9,0	8,9	9,0	8,9	9,0	8,9					

# Wasser- und Abwasserdienst

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

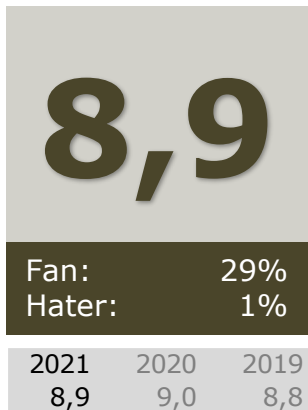


Das Verbraucherverhalten in Bezug auf das Trinkwasser hat sich im letzten Jahr nur leicht verändert.

# Wasser- und Abwasserdienst

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

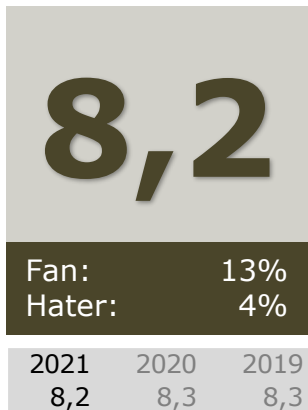
- Je besser die Zufriedenheit mit dem Wasser- und Abwasserdienst bewertet wird, ...
- ... desto höher ist der Bildungsabschluss des Befragten.
- ... desto eher lebt er in Brixen oder in einer Fraktion von Brixen.
- ... desto eher hat er den Fragebogen online ausgefüllt.

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
8,9	8,8	8,8	9,0	8,6	8,7	8,8	9,0	9,0	8,8	8,7	8,9	8,8	8,9	8,8	8,8	8,9	8,9	8,6	8,5	8,9	8,9	8,8

# Wasser- und Abwasserdienst

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser das Preis-/Leistungsverhältnis für den Wasser- und Abwasserdienst bewertet wird, ...
- ... desto höher ist der Bildungsabschluss des Befragten.
- ... desto eher lebt er in der Stadt Brixen.
- ... desto eher hat er den Fragebogen online ausgefüllt.

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
8,1	8,1	8,1	8,2	7,7	7,9	8,2	8,3	8,2	8,1	8,0	8,2	8,1	8,2	8,1	8,0	8,3	7,9	7,8	7,7	8,1	8,1	8,4

# Wasser- und Abwasserdienst

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

- 29 Wasser für den Garten ist zu teuer (Trennung von Trinkwasser und Abwasser)
- 22 Senkung der Kosten
  - 8 Abwasserentsorgung kostet zu viel
  - 6 zu viel Rost im Wasser
  - 5 Wasser zu kalkhaltig

## 2 Nennungen:

Trinkwasser analysieren; Kunden über Änderungen informieren; lange Wartezeiten für Warmwasser

## Einzelnennungen:

Trinkwasser sollte wie Strom auch über eine Genossenschaft ohne Gewinnerzielung dem Endkunden zur Verfügung gestellt werden; Wasserleitungen in der Zone Widum auswechseln; Wasserleitungen in der Bahnhofstraße auswechseln; Leitungen in den Randgebieten auswechseln; Qualität des Trinkwassers ist schlecht; klarere Rechnungen; bessere Angebote für Familien; manchmal ist das Wasser schmutzig; Wasser für Milchvieh zu teuer; Grauwasserkreislauf; für Hotels sollte nur eine begrenzte Wassermenge zur Verfügung stehen; eine SW-Abdeckung in der Nähe des Kraftwerks in Vahrn ist immer mit Erde bedeckt und nicht gut zu sehen, sie wurde schon einmal beschädigt; ein Kundendienst, der Tipps zum Wassersparen gibt; genauere Messwerte; Wasser hat Chlorgesmack; Sensibilisierung für die Entsorgung von Altöl; kaltes Wasser wird nicht wirklich kalt; telefonische Erreichbarkeit bei Bedarf; Werbung für Trinkwasser; die Wasserqualität sollte immer aufrechterhalten werden; die Rechnung sollte jedes Jahr kommen, nicht alle zwei Jahre

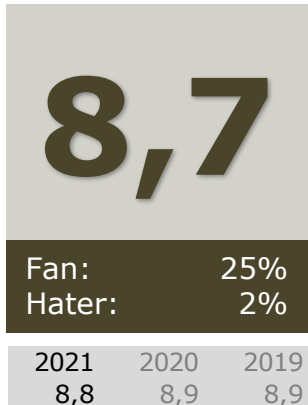
# Fernwärmendienst

(611 Interviews)

# Fernwärme

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



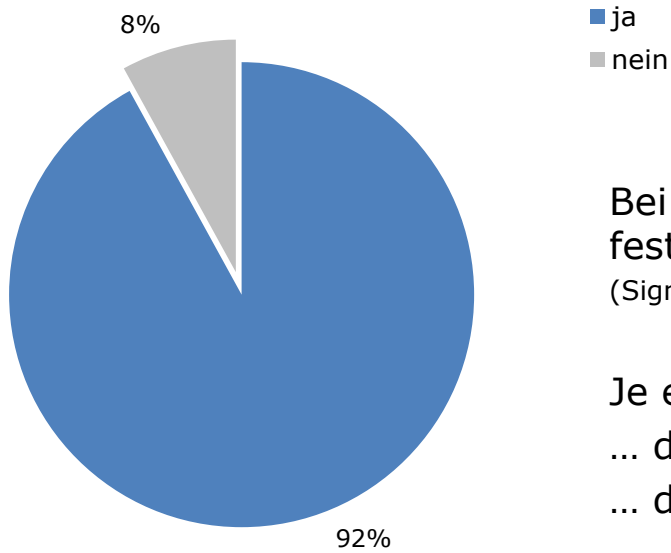
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Zufriedenheit mit dem Fernwärmedienst bewertet wird, ...  
... desto eher ist der Befragte ein Mann.  
... desto höher ist das Alter des 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
8,8	8,5	8,6	8,7	8,7	8,7	8,5	8,7	8,1	8,3	8,6	8,9	8,7	8,7	8,6	8,5	8,7	8,7	8,6	8,5	8,7	8,5	8,4	8,7	8,7	8,6

# Fernwärme

Erfüllt der Bezug der Fernwärme Ihre Erwartungen?



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je eher die Erwartungen der Fernwärme erfüllt werden, ...  
 ... desto höher ist das Alter des Befragten.  
 ... desto eher lebt er in der Stadt.

2021	94%
2020	96%
2019	93%

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
93%	91%	91%	94%	98%	92%	91%	92%	84%	88%	92%	95%	93%	83%	92%	89%	93%	84%	94%	92%	92%	89%



# Fernwärme

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

### Zufriedene Kunden

- 52 effizient / funktionierend / gute Temperatur / immer verfügbar
- 24 gut geführt / guter Service / praktisch
- 19 es gibt nur ein Problem, der Preis ist zu hoch
- 8 Assistenzdienst war sehr disponibel
- 6 gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- 4 respektiert die Umwelt / ist nachhaltig
- 3 sofort heißes Wasser

#### Einzelnennungen:

es wird einheitlich warm in den unterschiedlichen Räumen, ich wünsche mir lokale oder erneuerbare Energie, ermöglicht den Glasfaseranschluss

### Unzufriedene Kunden

- 21 zu hohe Kosten
- 5 Gas ist ein No-Go / erneuerbare Energien verwenden
- 4 funktioniert nur mit Unterbrechungen
- 2 in den Zwischensaisonen ist die Wärme nicht ausreichend
- 2 heizt nicht sofort nach dem Einschalten

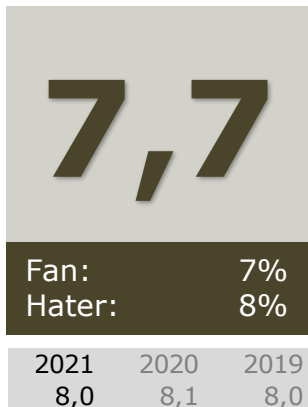
#### Einzelnennungen:

Die Wärmeversorgung ist an kalten Tagen nicht ausreichend, Abweichung VT

# Fernwärme

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser das Preis-/Leistungsverhältnis des Fernwärmedienstes bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte italienischer Muttersprache.
- ... desto höher ist das Alter des Befragten.
- ... desto eher lebt der Befragte in der Stadt Brixen.
- ... desto eher hat der Befragte den Fragebogen online ausgefüllt.

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
7,8	7,6	7,6	7,9	7,6	7,6	7,6	7,8	7,2	7,4	7,6	7,9	7,7	7,7	7,8	7,6	7,8	7,3	7,0	7,8	7,7	7,7

# Fernwärme

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

- 29 die Preise sind zu sehr angestiegen
- 12 die Fernwärme sollte nicht von Gas abhängig sein / ich hoffe auf ökologisch nachhaltige Energie
- 8 Verwendung von Hackschnitzeln zur Energieerzeugung
- 3 weitere Informationen zur Optimierung der Heizmethode (Geld sparen helfen)
- 2 die Rechnungen kommen nicht pünktlich

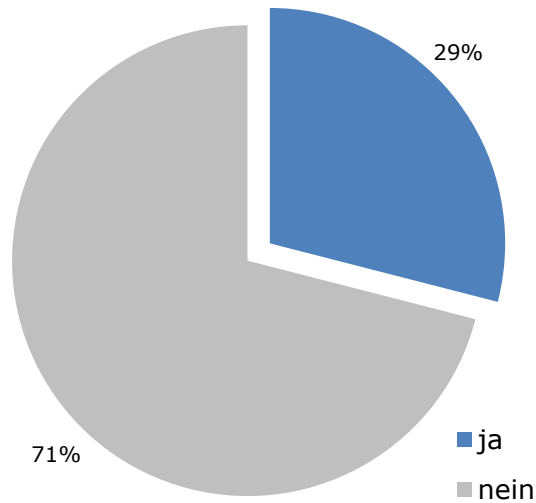
Einzelnennungen:

transparente Rechnungen; mehr Informationen darüber, wie die Energie erzeugt wird; CO2-neutrale Energie; Anschlussmöglichkeit für Glasfaser über die Fernwärmeleitung; ich möchte mehr Wärme; jährliche Kontrolle der Station; unpraktische Kontrolle in den Übergangszeiten

Citynet

(befragt werden ausschließlich Fernwärmekunden – 300 Interviews)

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



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je eher der Dienst Citynet in Anspruch genommen wird, ...

... desto eher ist der Befragte deutscher Muttersprache.

... desto eher hat der Befragte einen gehobenen Bildungsstand.

... desto jünger ist der Befragte.

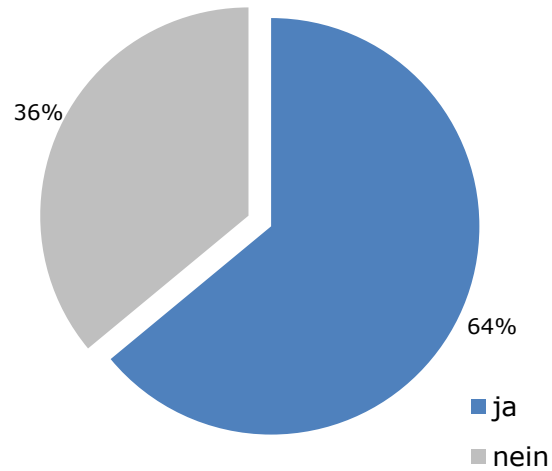
... desto eher leben wenigstens 2 Personen im Haushalt.

... desto eher hat der Befragte den Fragebogen online ausgefüllt.

2021	23%
2020	30%
2019	30%

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
32%	25%	35%	14%	17%	27%	32%	33%	44%	33%	33%	20%	19%	30%	37%	32%	28%	32%	21%	31%	29%	30%

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



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je eher bekannt ist, dass der Dienst Citynet angeboten wird, ...

... desto eher ist der Befragte ein Mann.

... desto eher hat der Befragte einen gehobenen Bildungsstand.

... desto jünger ist der Befragte.

... desto eher leben wenigstens 3 Personen im Haushalt.

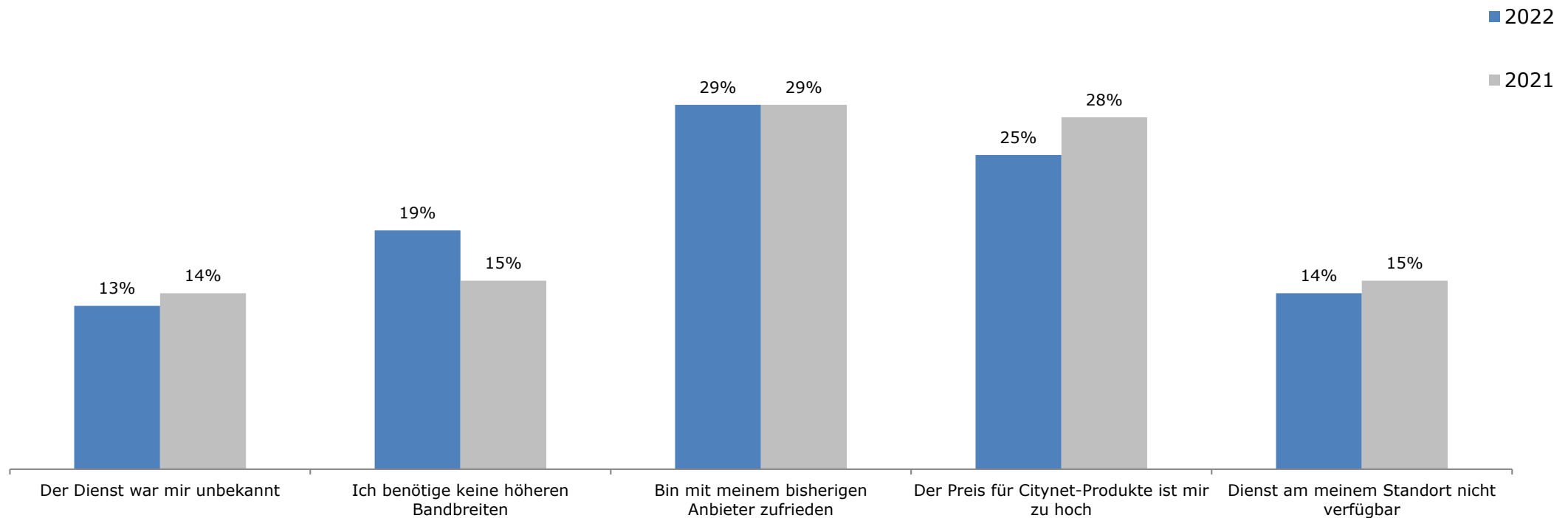
... desto eher hat der Befragte den Fragebogen online ausgefüllt.

2021	70%
2020	84%
2019	77%

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
70%	58%	66%	59%	32%	60%	72%	73%	68%	67%	67%	58%	60%	61%	70%	71%	65%	64%	2%	76%	63%	71%

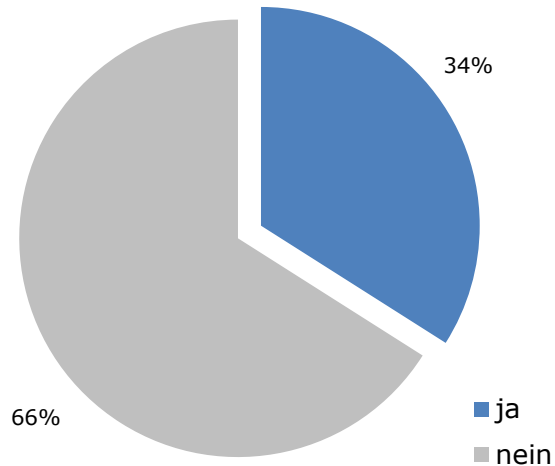
## Nicht Kunde: Aus welchem Grund sind Sie bislang noch nicht Kunde von „Citynet“?

(nur 1 Antwortmöglichkeit)



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

## Nicht Kunde: Würden Sie Ihren aktuellen Anbieter für das Glasfaserangebot der Stadtwerke Brixen AG „Citynet“ wechseln?



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je eher der aktuelle Anbieter für Citynet gewechselt würde, ...
- ... desto eher ist der Befragte ein Mann.
- ... desto mehr Personen leben im Haushalt.
- ... desto eher lebt der Befragte in einer Fraktion von Brixen.

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
39%	28%	36%	28%	32%	39%	30%	35%	32%	33%	38%	31%	24%	35%	38%	44%	31%	43%	0%	34%	33%	42%



Wenn ja: Was würde Sie dazu bewegen, Citynet-Kunde der Stadtwerke Brixen AG zu werden?

- 46 bessere Preise
- 23 Geschwindigkeit / höhere Bandbreite
- 13 Anschlussmöglichkeiten an die Wohnung/das Haus
- 4 bessere Angebote für Privatkunden
- 4 ich muss aus vertraglichen Gründen bei meinem derzeitigen Anbieter bleiben

Zwei Nennungen:

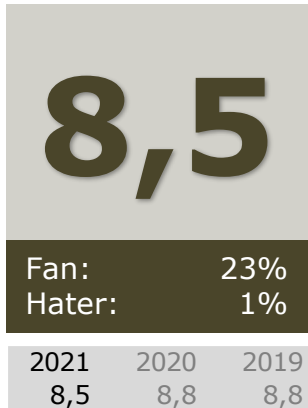
einen einzigen Dienstleister zu haben; mehr Informationen zu bekommen

Einzelennungen:

flexible Anmelde- und Kündigungsmöglichkeiten; ich möchte keine Arbeiten/Ausgrabungen in meinem Garten vornehmen müssen; schlechtes Management mit TIM-Kunden; Paket mit Telefondienst; ich möchte mein Leben nicht komplizierter machen; direkter Kontakt mit dem Dienstleister; weil ich die Stadt, in der ich lebe, unterstützen möchte

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

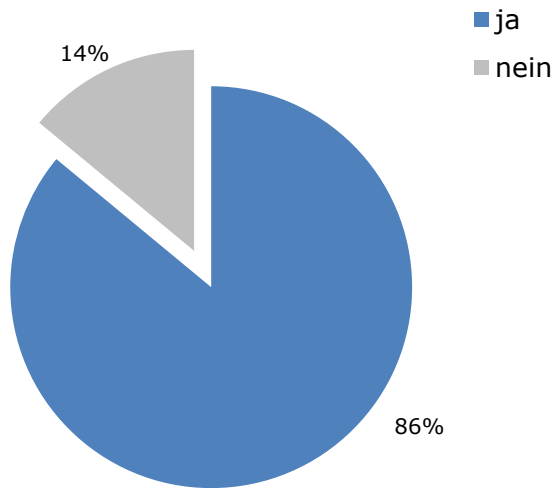
Je besser die Zufriedenheit mit Citynet bewertet wird, ...

... desto höher ist das Alter des Befragten.

... desto eher hat der Befragte den Fragebogen am Telefon ausgefüllt.

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
8,6	8,4	8,5	8,4	8,8	8,6	8,3	8,5	7,7	8,5	8,5	8,8	8,5	8,5	8,6	8,4	8,5	8,6	8,8	8,5	8,5	8,4

## Citynet-Kunde: Erfüllt der Bezug von „Citynet“ Ihre Erwartungen?



Es können keine signifikante Breaks in den Details nachgewiesen werden.

2021	85%
2020	91%
2019	88%

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
86%	86%	84%	91%	89%	87%	85%	85%	84%	79%	86%	92%	90%	79%	91%	88%	85%	87%	92%	84%	86%	83%

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

### Erwartungen erfüllt:

- 47 optimale Geschwindigkeit / gute Verbindung
- 7 Verbindung könnte schneller sein

### Zwei Nennungen:

funktioniert gut, aber zu teuer; gutes Preis-/Leistungsverhältnis; Signalabfall in den Abendstunden; guter Kundenservice

### Einzelnennungen:

derselbe Anbieter für alle Dienste; funktioniert mit Unterbrechungen; einfache Registrierung; kostet doppelt so viel, wenn es sich um ein Unternehmen handelt; wir brauchen es für smart working; upload und download sind manchmal langsam; die Wohnung liegt auf zwei Etagen, funktioniert nicht in allen Räumen

### Erwartungen nicht erfüllt bzw. Wünsche:

- 17 langsame Verbindung
- 16 Internet bricht zeitweise zusammen / instabile Verbindung
- 5 Morgens, abends und am Wochenende funktioniert es oft nicht gut
- 4 zu teuer / Preis-/Leistungsverhältnis ist nicht gut

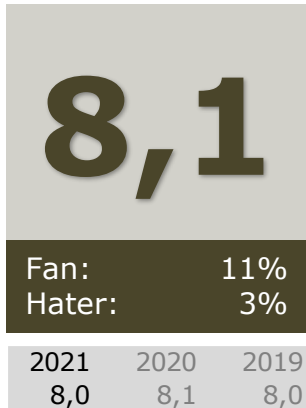
### Einzelnennungen:

lange Wartezeit für den Anschluss; hat meine Erwartungen nicht erfüllt; kein Notdienst an Wochenenden; es wurde erst in diesem Jahr angeschlossen

# Citynet

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



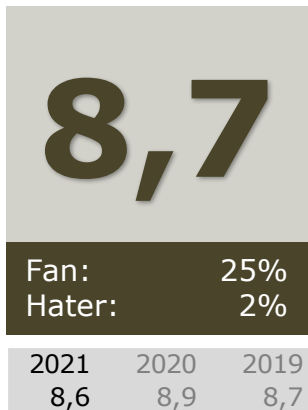
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser das Preis-/Leistungsverhältnis von Citynet bewertet wird, ...  
... desto höher ist das Alter des 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
8,1	8,1	8,0	8,1	8,4	8,1	8,0	8,0	7,6	8,0	8,0	8,3	8,0	8,1	8,1	8,0	8,0	8,1	8,1	8,0	8,0	8,1	8,3	8,0	8,1	7,8

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Zufriedenheit mit der technischen Assistenz von Citynet bewertet wird, ...
- ... desto höher ist das Alter des Befragten.
- ... desto eher hat der Befragte den Fragebogen am Telefon ausgefüllt.

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
8,7	8,7	8,6	8,8	8,9	8,6	8,7	8,6	8,1	8,6	8,7	8,8	8,4	8,7	8,9	8,7	8,7	8,6	9,0	8,6	8,7	8,1	8,7	8,1		

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

- 21 zu hohe Preise im Vergleich zur Konkurrenz
- 14 schnellere und stabilere Verbindungen
- 2 der Kundenservice ist gut

Einzelnennungen:

Anpassung der alten Verträge an die neuen Tarife; der Preis sollte so bleiben, wie er ist; Standardmodell sollte schneller sein; Elektriker, der das Kabel bei der Installation anschließt; freundlichere Antworten am Telefon; komplizierte Verfahren, um den Anschluss zu erhalten; sich an der Konkurrenz orientieren; möchte einen kleineren Kasten mit dem Modem neben der Fernwärmestation haben; regelmäßig Rechnungen erhalten; Verbindung für download und upload verbessern

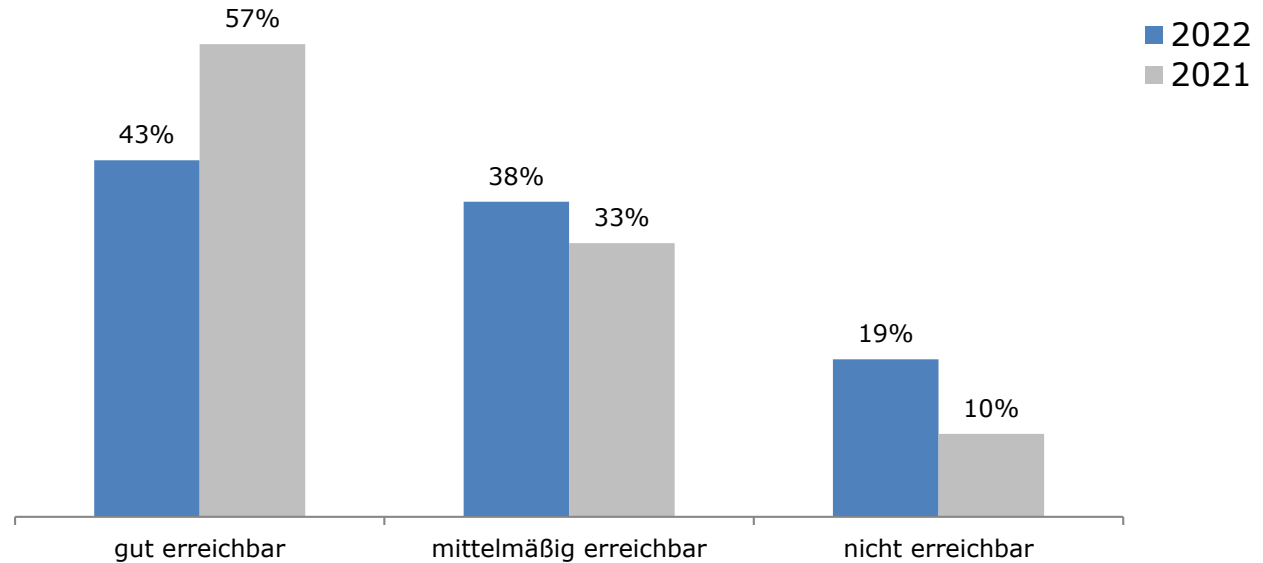
# Information & PR-Arbeit



# 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

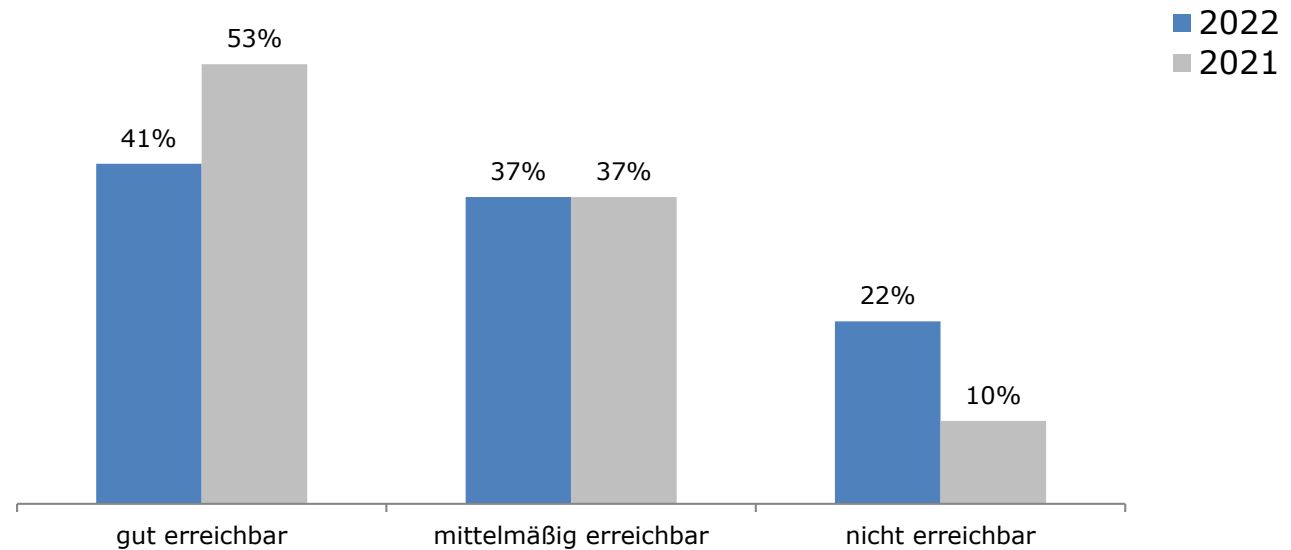


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	45%	40%	49%	21%	28%	44%	43%	49%	38%	44%	43%	42%	33%	45%	46%	48%	39%	46%	49%	22%	48%	42%	54%
mittel	39%	36%	32%	55%	35%	38%	40%	37%	43%	37%	38%	37%	41%	35%	34%	40%	41%	35%	33%	39%	38%	38%	33%
nicht	16%	24%	19%	24%	37%	18%	17%	14%	19%	19%	19%	21%	26%	20%	20%	12%	20%	19%	18%	39%	14%	20%	13%

# 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

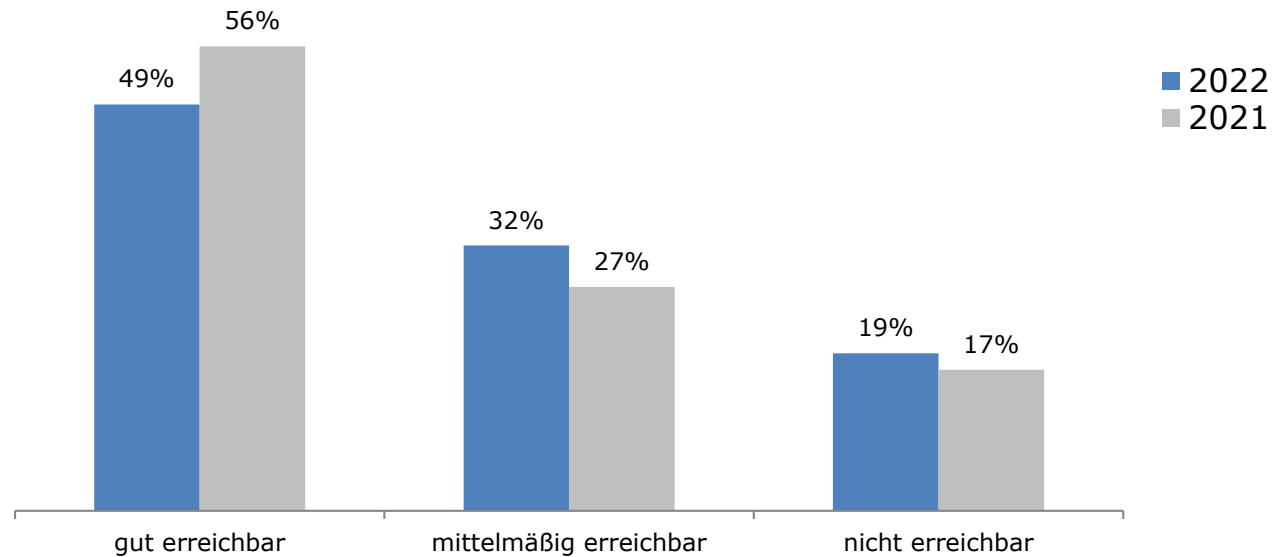


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	42%	39%	45%	23%	30%	42%	41%	43%	38%	36%	41%	44%	35%	48%	37%	40%	37%	42%	48%	26%	46%	41%	43%
mittel	37%	36%	32%	51%	27%	35%	39%	41%	54%	42%	33%	33%	37%	32%	40%	40%	39%	36%	32%	18%	42%	36%	43%
nicht	21%	25%	23%	26%	43%	23%	20%	16%	8%	22%	26%	23%	28%	20%	23%	20%	24%	22%	20%	56%	12%	23%	14%

# 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“

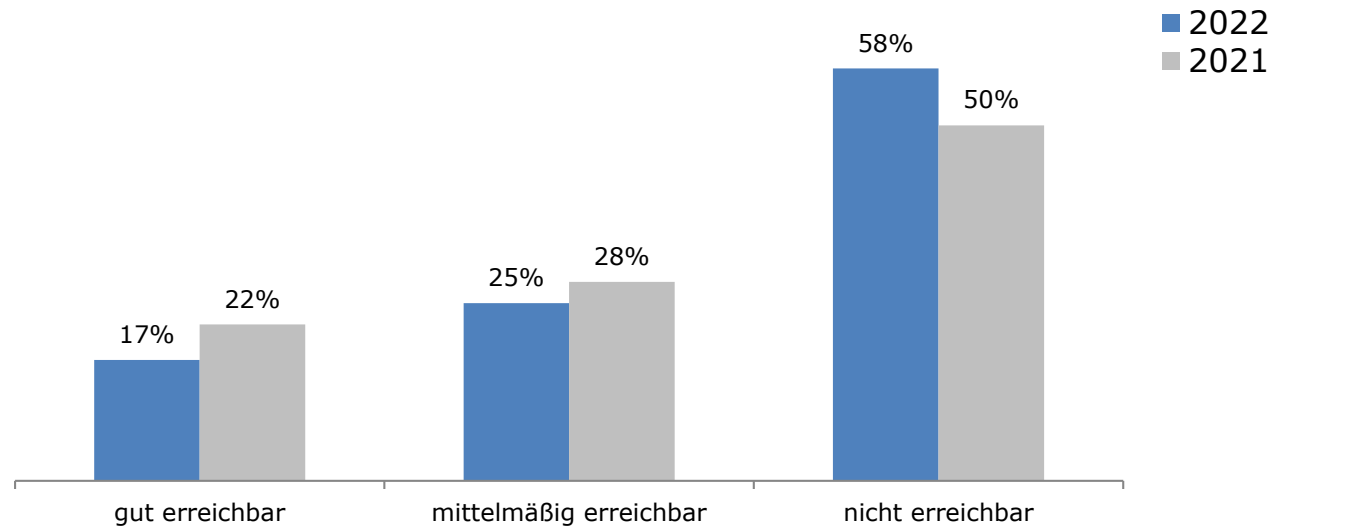


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	43%	56%	59%	14%	52%	55%	47%	44%	27%	43%	51%	55%	46%	51%	48%	51%	47%	56%	50%	53%	48%	49%	53%
mittel	36%	28%	27%	46%	26%	28%	34%	37%	46%	32%	31%	30%	30%	31%	35%	33%	33%	30%	30%	27%	33%	32%	32%
nicht	21%	16%	14%	40%	22%	17%	19%	19%	27%	25%	18%	15%	24%	18%	17%	16%	20%	14%	20%	20%	19%	19%	15%

# 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“

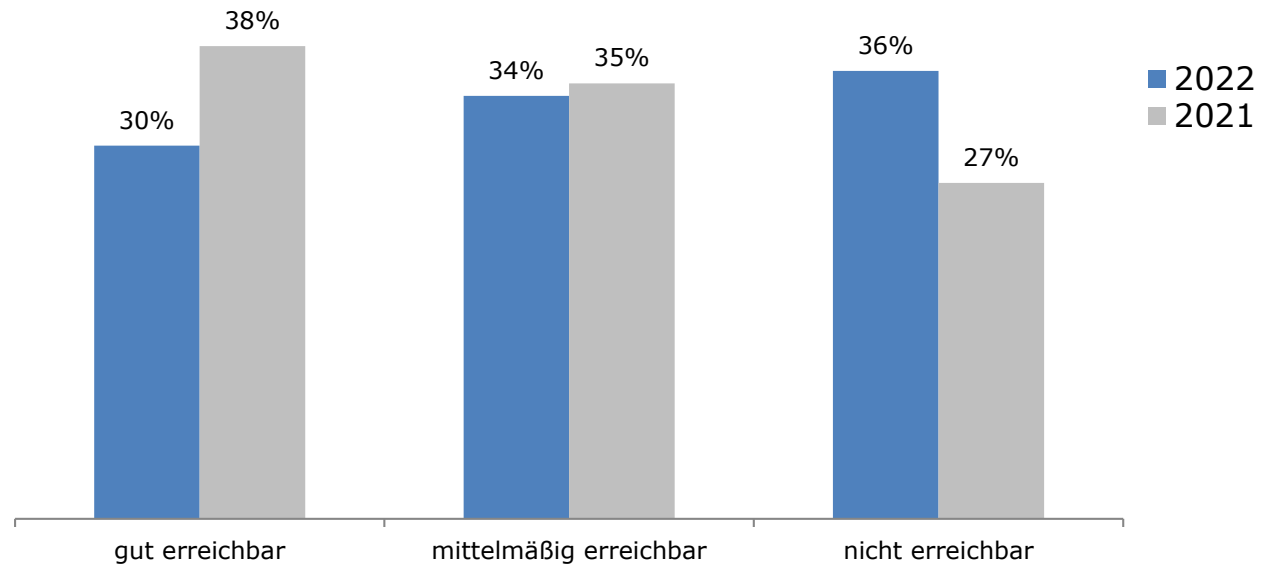


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	17%	16%	14%	21%	14%	16%	17%	18%	6%	14%	15%	24%	16%	19%	19%	12%	19%	10%	15%	11%	18%	16%	14%
mittel	26%	23%	16%	46%	18%	23%	28%	27%	27%	22%	23%	28%	23%	28%	23%	24%	28%	20%	20%	14%	28%	25%	25%
nicht	57%	61%	70%	33%	68%	61%	55%	55%	67%	64%	62%	48%	61%	53%	58%	64%	53%	70%	65%	75%	54%	59%	61%

# Information & PR-Arbeit

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

## Newsletter

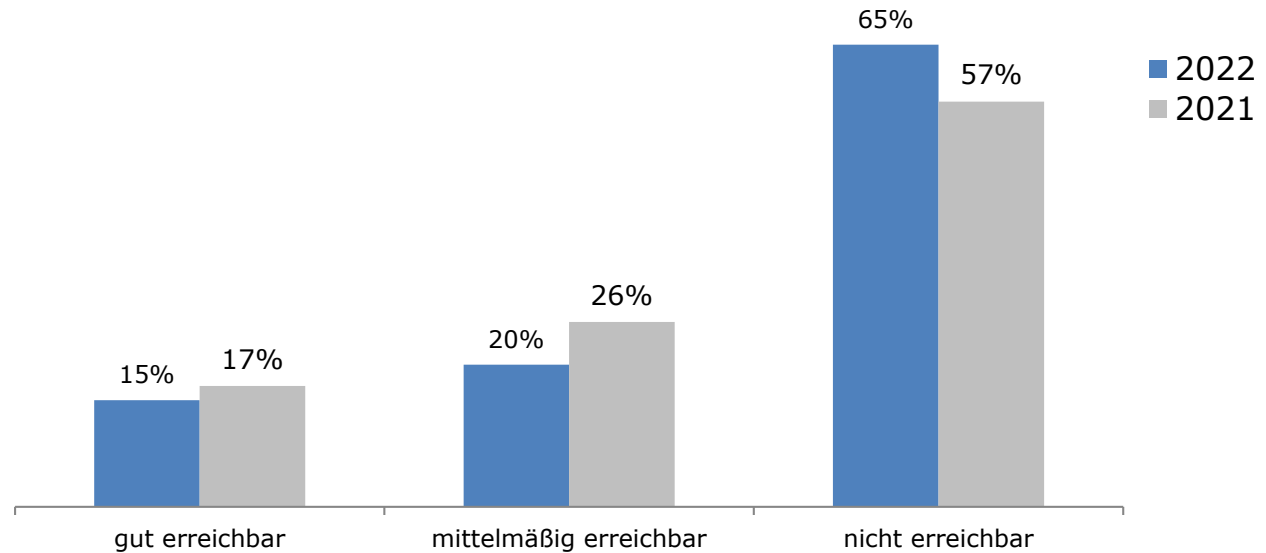


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	27%	33%	31%	24%	12%	25%	35%	39%	34%	29%	32%	27%	29%	27%	27%	34%	29%	32%	31%	5%	38%	30%	36%
mittel	38%	30%	31%	42%	25%	35%	34%	37%	34%	37%	33%	33%	32%	33%	35%	37%	35%	33%	33%	20%	39%	34%	40%
nicht	35%	37%	38%	34%	63%	40%	31%	24%	32%	34%	35%	40%	39%	40%	38%	29%	36%	35%	36%	75%	23%	36%	24%

# 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

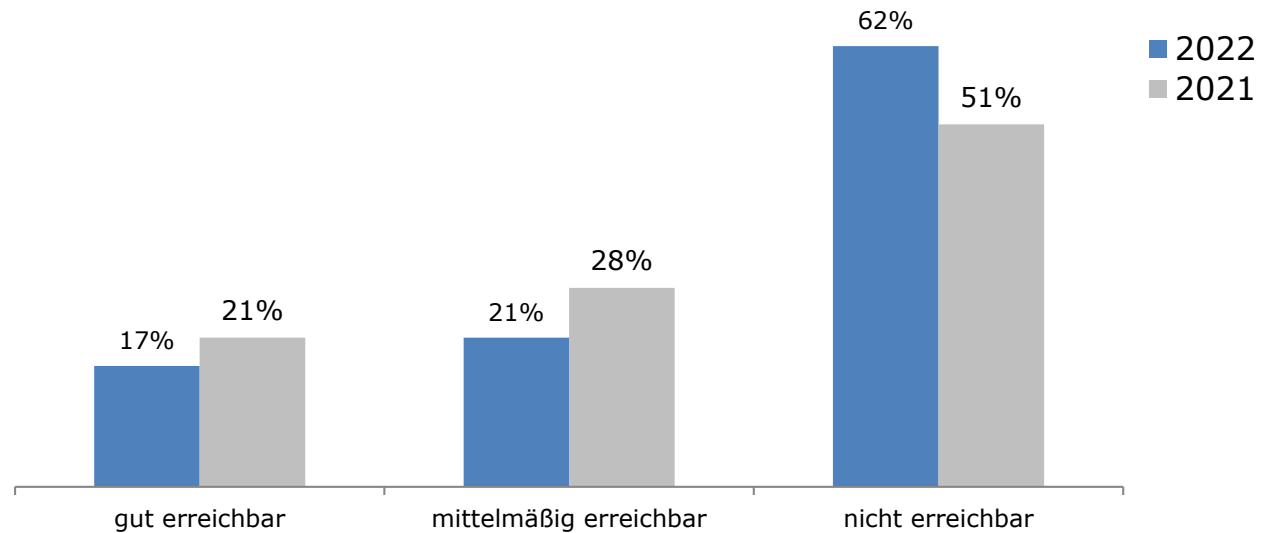


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	14%	16%	15%	9%	9%	14%	14%	18%	15%	14%	15%	15%	11%	13%	20%	15%	14%	16%	15%	1%	19%	15%	9%
mittel	23%	15%	17%	32%	12%	20%	22%	22%	30%	22%	18%	17%	21%	17%	22%	23%	21%	15%	20%	4%	25%	20%	30%
nicht	63%	69%	68%	59%	78%	66%	64%	60%	55%	64%	67%	68%	68%	70%	58%	62%	65%	69%	65%	95%	56%	65%	61%

# 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

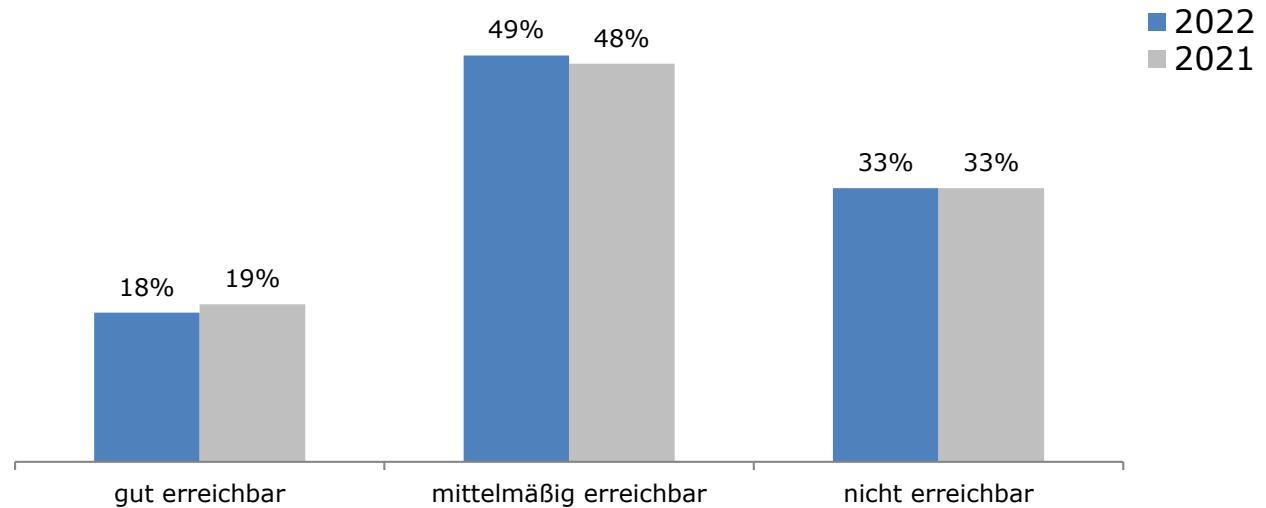


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	18%	15%	19%	9%	12%	20%	17%	15%	8%	17%	19%	13%	11%	14%	23%	19%	11%	8%	34%	1%	21%	17%	16%
mittel	25%	16%	19%	29%	14%	21%	26%	20%	35%	23%	19%	20%	19%	19%	22%	27%	22%	19%	22%	7%	26%	21%	22%
nicht	57%	69%	62%	62%	74%	59%	57%	65%	57%	60%	62%	67%	70%	67%	55%	54%	67%	73%	44%	92%	53%	62%	62%

# 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



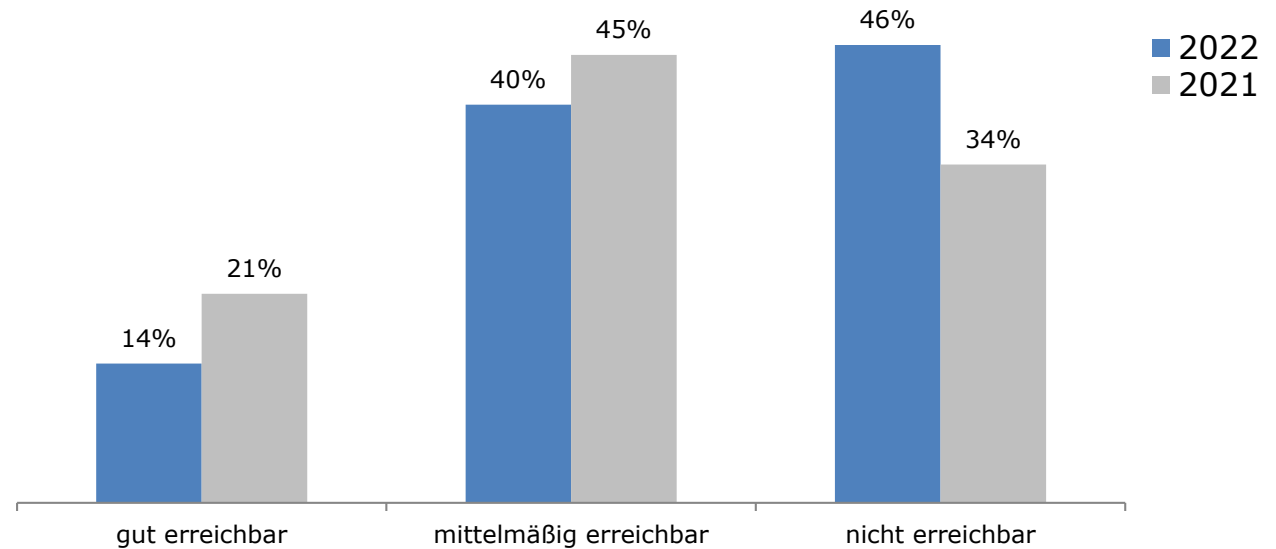
	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	15%	22%	19%	14%	14%	24%	15%	17%	8%	15%	19%	25%	17%	23%	17%	14%	18%	15%	22%	22%	17%	19%	14%
mittel	51%	46%	49%	49%	57%	48%	45%	50%	49%	47%	48%	51%	46%	48%	50%	52%	48%	48%	51%	49%	49%	49%	50%
nicht	34%	32%	32%	37%	29%	28%	40%	33%	43%	38%	33%	24%	37%	29%	33%	34%	34%	37%	27%	29%	34%	32%	36%



# Information & PR-Arbeit

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

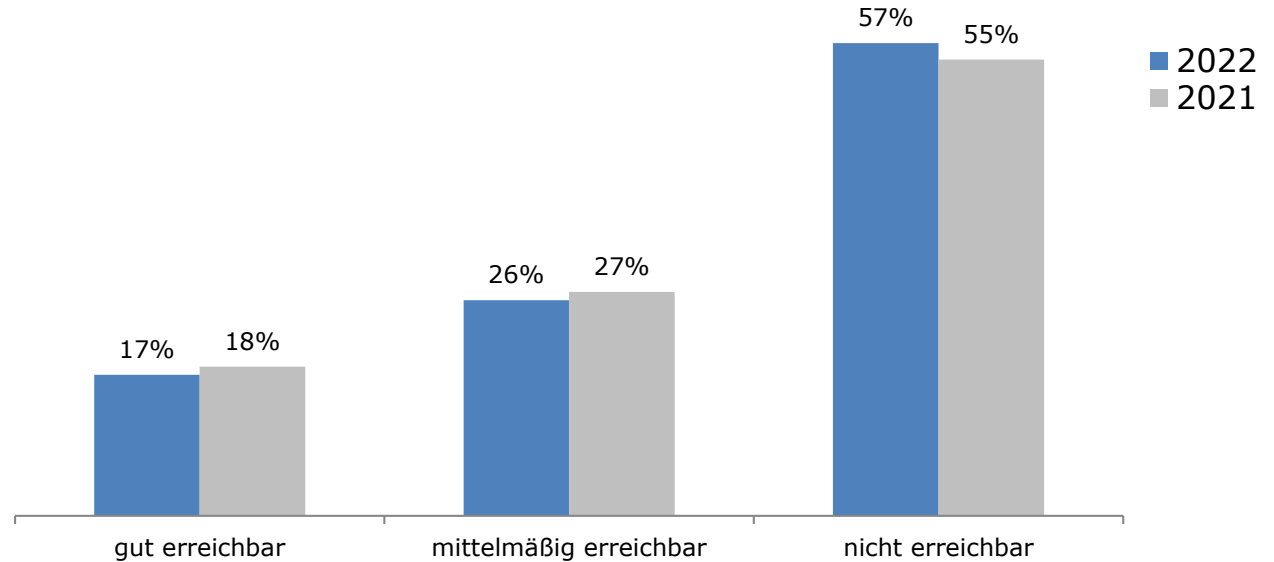
Presseberichte/Inserate in Onlinemedien



	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	12%	16%	15%	11%	5%	15%	14%	17%	14%	14%	17%	9%	12%	12%	18%	14%	12%	13%	19%	1%	18%	14%	16%
mittel	45%	34%	39%	40%	25%	39%	44%	46%	56%	49%	34%	34%	34%	38%	44%	49%	41%	36%	42%	22%	46%	41%	36%
nicht	43%	50%	46%	49%	70%	46%	42%	37%	30%	37%	49%	57%	54%	50%	38%	37%	47%	51%	39%	77%	36%	45%	48%

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

Postings auf Facebook

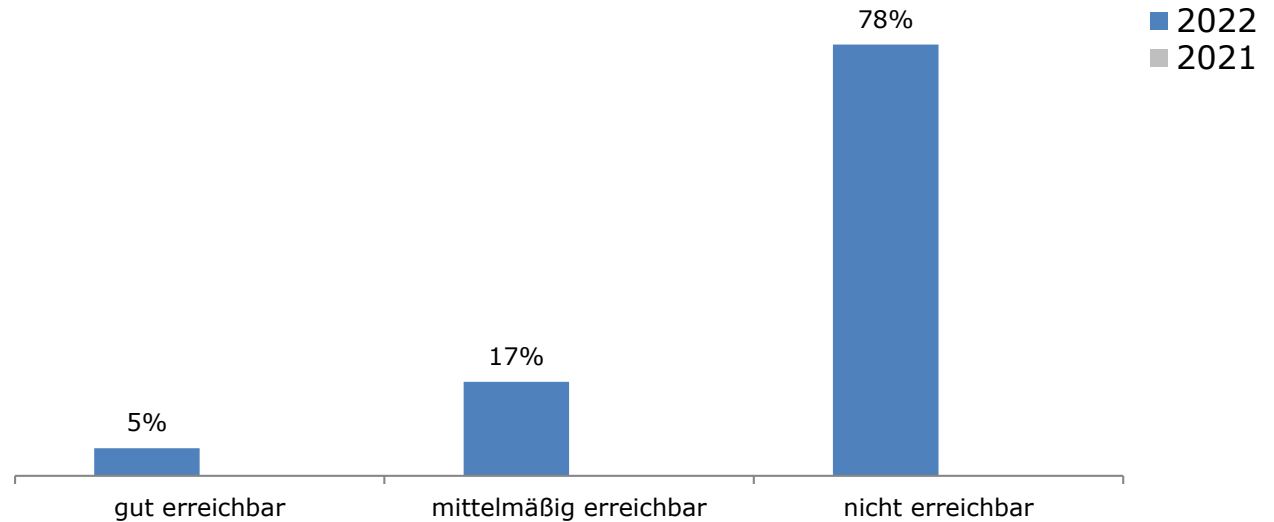


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	13%	21%	16%	12%	6%	19%	17%	17%	29%	24%	13%	9%	16%	15%	16%	19%	16%	13%	20%	3%	21%	16%	20%
mittel	30%	22%	23%	36%	21%	26%	33%	24%	39%	32%	24%	20%	24%	22%	29%	32%	25%	30%	28%	18%	29%	27%	23%
nicht	57%	57%	61%	52%	73%	55%	50%	59%	32%	44%	63%	71%	60%	63%	55%	49%	59%	57%	52%	79%	50%	57%	57%

# Information & PR-Arbeit

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

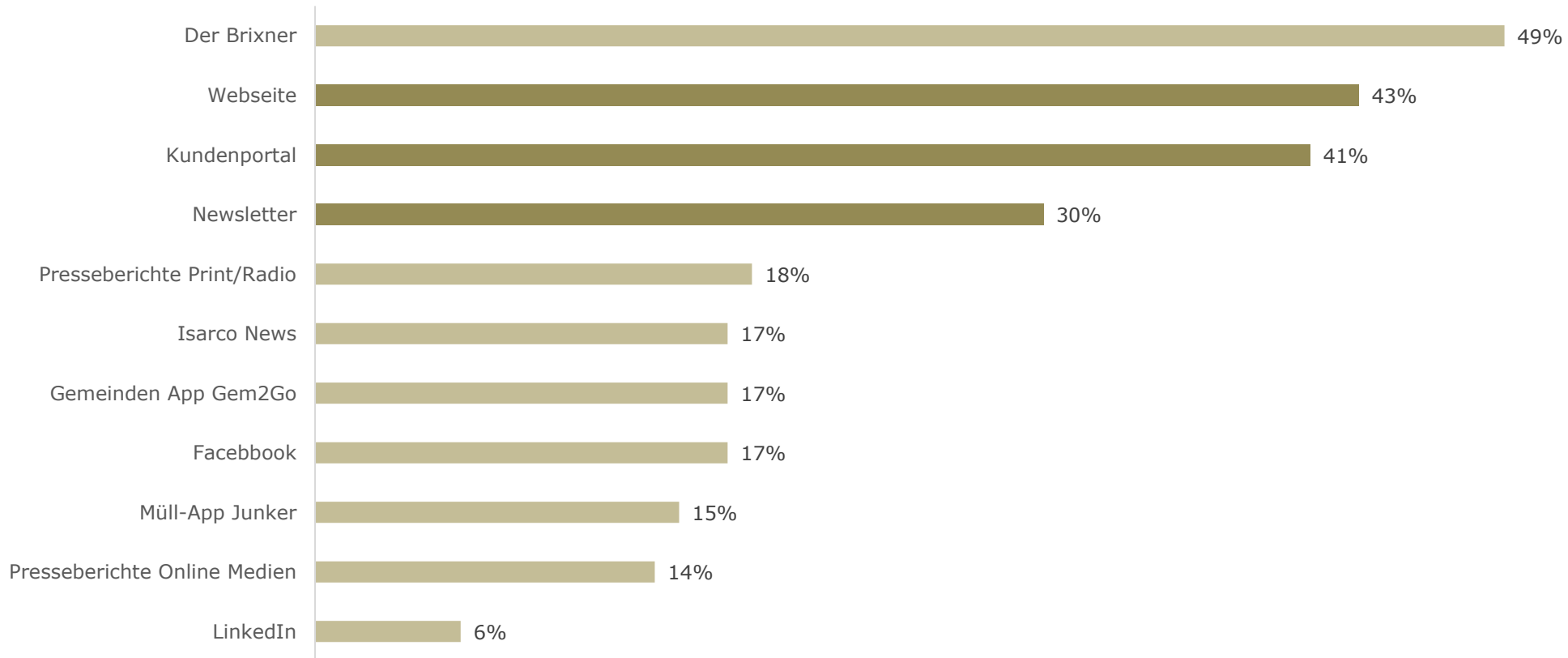
Postings auf LinkedIn



	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	5%	6%	6%	3%	1%	4%	7%	8%	6%	8%	6%	2%	3%	5%	10%	5%	4%	6%	9%	1%	7%	6%	4%
mittel	20%	12%	14%	24%	13%	17%	18%	17%	23%	19%	15%	13%	15%	14%	16%	22%	17%	11%	21%	3%	21%	16%	20%
nicht	75%	82%	80%	73%	86%	79%	75%	75%	71%	73%	79%	85%	82%	81%	74%	73%	79%	83%	70%	96%	72%	78%	76%

# Information & PR-Arbeit

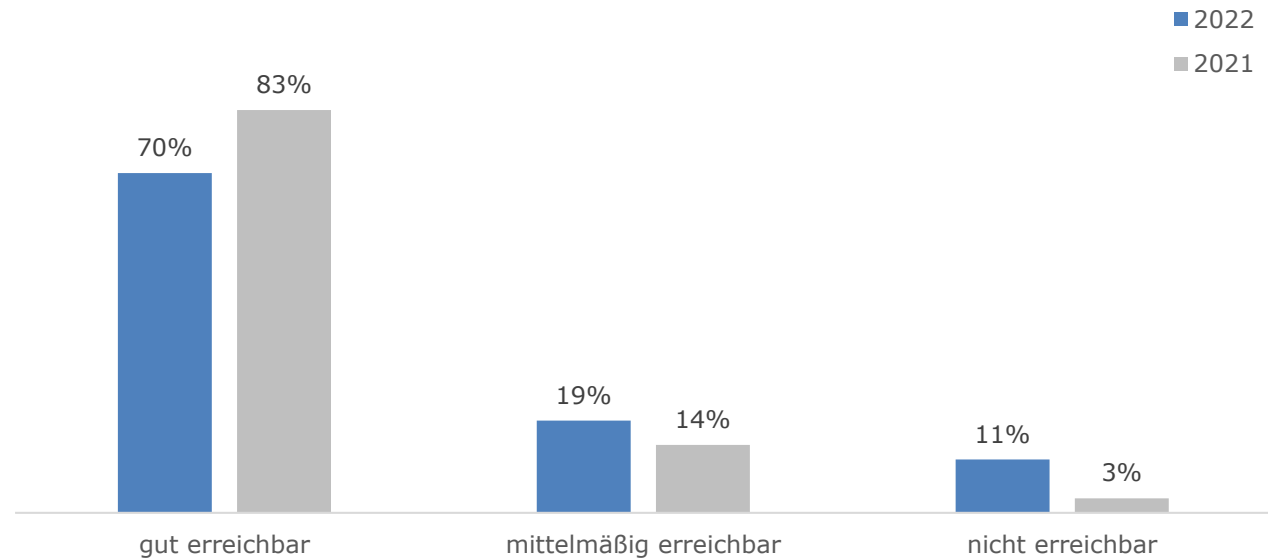
Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?



# 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

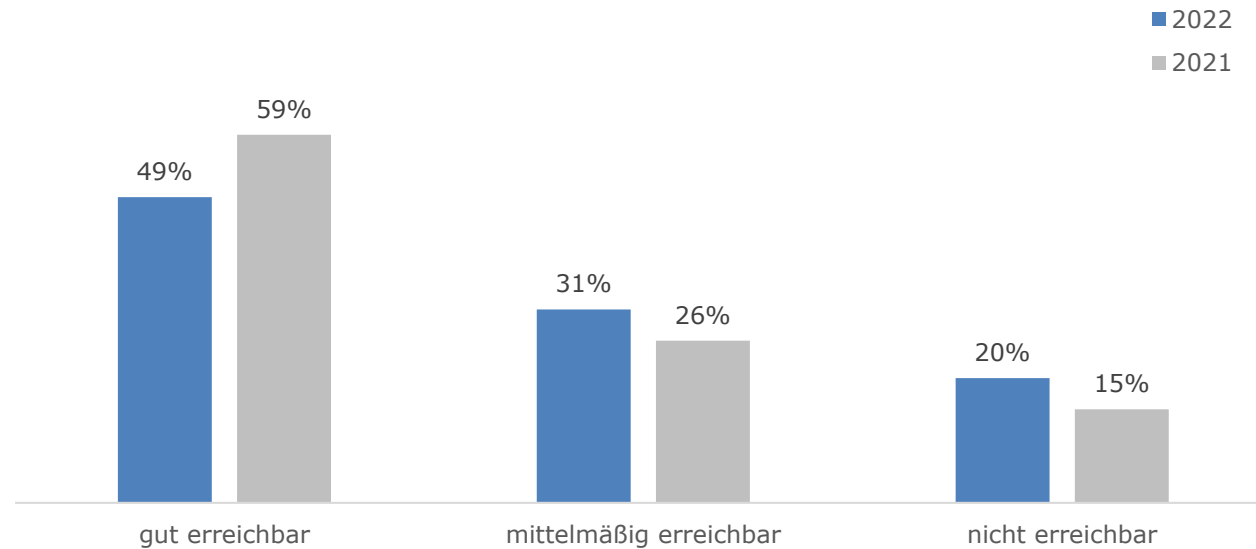


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
gut	71%	69%	75%	54%	38%	69%	76%	80%	78%	76%	74%	59%	63%	66%	76%	78%	68%	73%	73%	38%	79%	69%	83%
mittel	20%	17%	14%	33%	20%	20%	19%	16%	20%	19%	17%	20%	18%	20%	18%	18%	20%	16%	17%	21%	18%	19%	13%
nicht	9%	14%	11%	13%	42%	11%	5%	4%	2%	5%	9%	21%	19%	14%	6%	4%	12%	11%	10%	41%	3%	12%	4%

# Information & PR-Arbeit

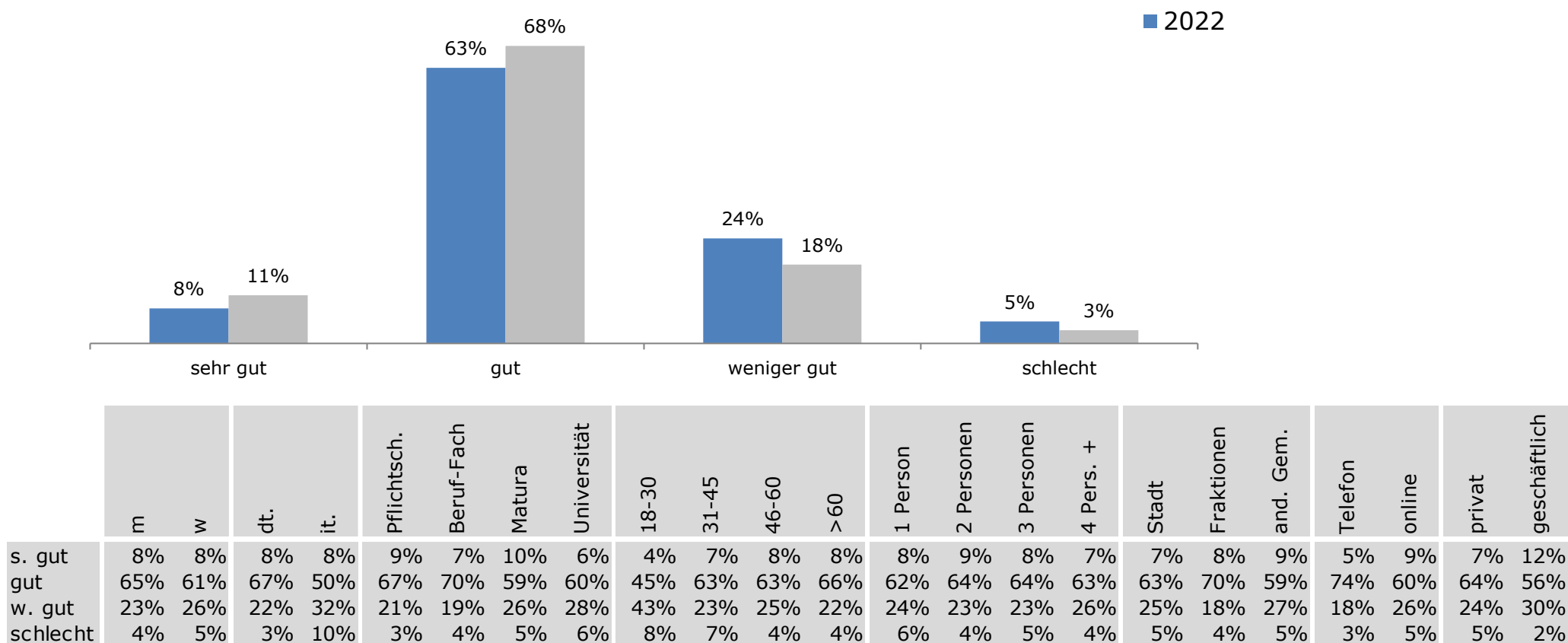
Die Stadtwerke Brixen AG wird künftig nicht mehr mittels Postwurfzettel informieren, sondern über Online-Kanäle. Bitte teilen Sie uns mit, wie Sie am besten zu erreichen sind.

Über 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	46%	54%	53%	36%	42%	51%	52%	47%	49%	43%	52%	51%	48%	51%	44%	50%	46%	50%	55%	40%	52%	49%	48%
mittel	34%	28%	30%	39%	39%	35%	29%	28%	40%	34%	28%	32%	32%	30%	32%	32%	32%	30%	32%	42%	28%	32%	23%
nicht	20%	18%	17%	25%	19%	14%	19%	25%	11%	23%	20%	17%	20%	19%	24%	18%	22%	20%	13%	18%	20%	19%	29%

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



# Information & PR-Arbeit

## Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

- 15 telefonische Kontaktaufnahme zur Informationsweitergabe
- 9 per E-Mail/Newsletter informieren
- 4 Rechnungen vereinfachen

### 3 Nennungen:

Preiserhöhungen erklären / mehr Informationen über Preise; Infos zusammen mit Rechnungen schicken; persönliche Beratung; Infos per Post nach Hause schicken; Infos per SMS; Kommunikation nicht nur online; ich bevorzuge es, mich selbst zu informieren

### 2 Nennungen:

Unterstützung der Kunden mit Tipps zur Nutzungs- und Kostenoptimierung; eigene APP der Stadtwerke Brixen AG; nur ausgewählte Informationen; Informationen im „Brixner“ veröffentlichen; WhatsApp; Verbesserung der Information im Allgemeinen

### Einzelnennungen:

keine Flyer oder Werbung im Briefkasten; mehr Kooperation auf regionaler Ebene; Broschüren; eigene Zeitung der Stadtwerke Brixen AG; kurze Erklärvideos zur Abfallentsorgung; immer aktuelle Informationen auf der Webseite; alle Informationen auch in deutscher Sprache; Infos zu Junker und Gem2Go; Veröffentlichung von Informationen in der Vahrner Zeitung; verstärkte Online-Kommunikation; mehr an den Endkunden denken; mehr Angebote; mehr Werbung; mehr Flyer; elektronische Rechnungen an Unternehmen schicken; bei Vertragsinformationen habe ich nicht alle Informationen erhalten, die ich wollte; Plakate; soziale Medien; immer wieder Neuigkeiten kommunizieren; mehr Sensibilisierung zum Thema Nachhaltigkeit; keine Infos im "Brixner"



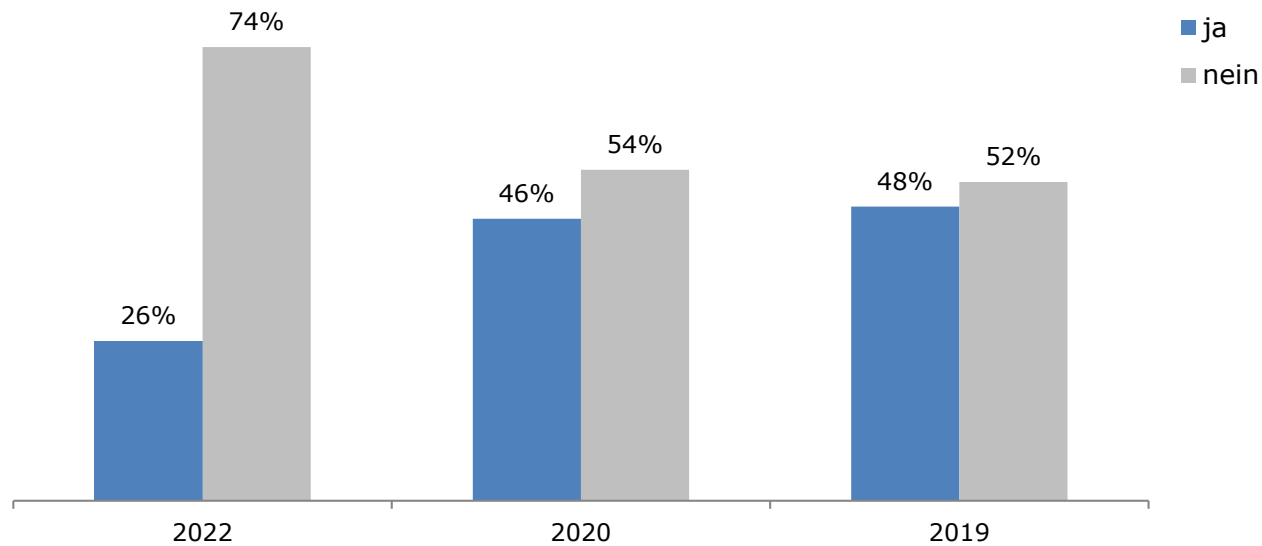
# Forum Brixen - Astra

*Astra*



# Forum Brixen

Haben Sie im letzten Jahr eine oder mehrere Veranstaltungen im Forum Brixen besucht?



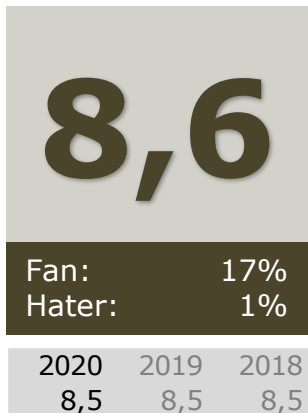
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
26%	27%	27%	25%	23%	22%	25%	36%	20%	20%	26%	33%	23%	34%	22%	24%	31%	23%	18%	35%	24%	27%	20%

# Forum Brixen

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Forum Brixen?

(5 = unzufrieden - 10 = sehr zufrieden)

## ...mit der Infrastruktur im Allgemeinen.



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Zufriedenheit der Infrastruktur des Forum Brixen bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte eine Frau.
- ... desto eher ist der Befragte deutscher Muttersprache.
- ... desto eher lebt er nicht in der Stadt Brixen.

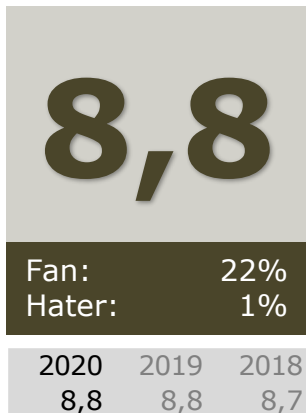
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
8,4	8,7	8,6	8,3	8,7	8,5	8,6	8,6	9,1	8,5	8,5	8,7	8,7	8,6	8,5	8,6	8,5	8,8	8,8	8,7	8,6	8,6	8,4

# Forum Brixen

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Forum Brixen?

(5 = unzufrieden - 10 = sehr zufrieden)

**...mit der besuchten Veranstaltung.**



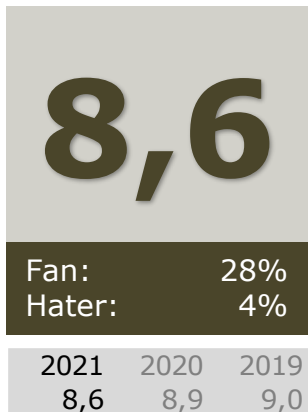
Es können keine signifikante Breaks in den Details nachgewiesen werden.

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
8,7	8,8	8,8	8,4	8,9	8,8	8,7	8,7	9,5	8,7	8,9	8,6	8,8	8,7	8,8	8,9	8,7	9,0	8,9	8,8	8,7	8,8	8,8

# Forum Brixen

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

(5 = unwichtig – 10 = sehr wichtig)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

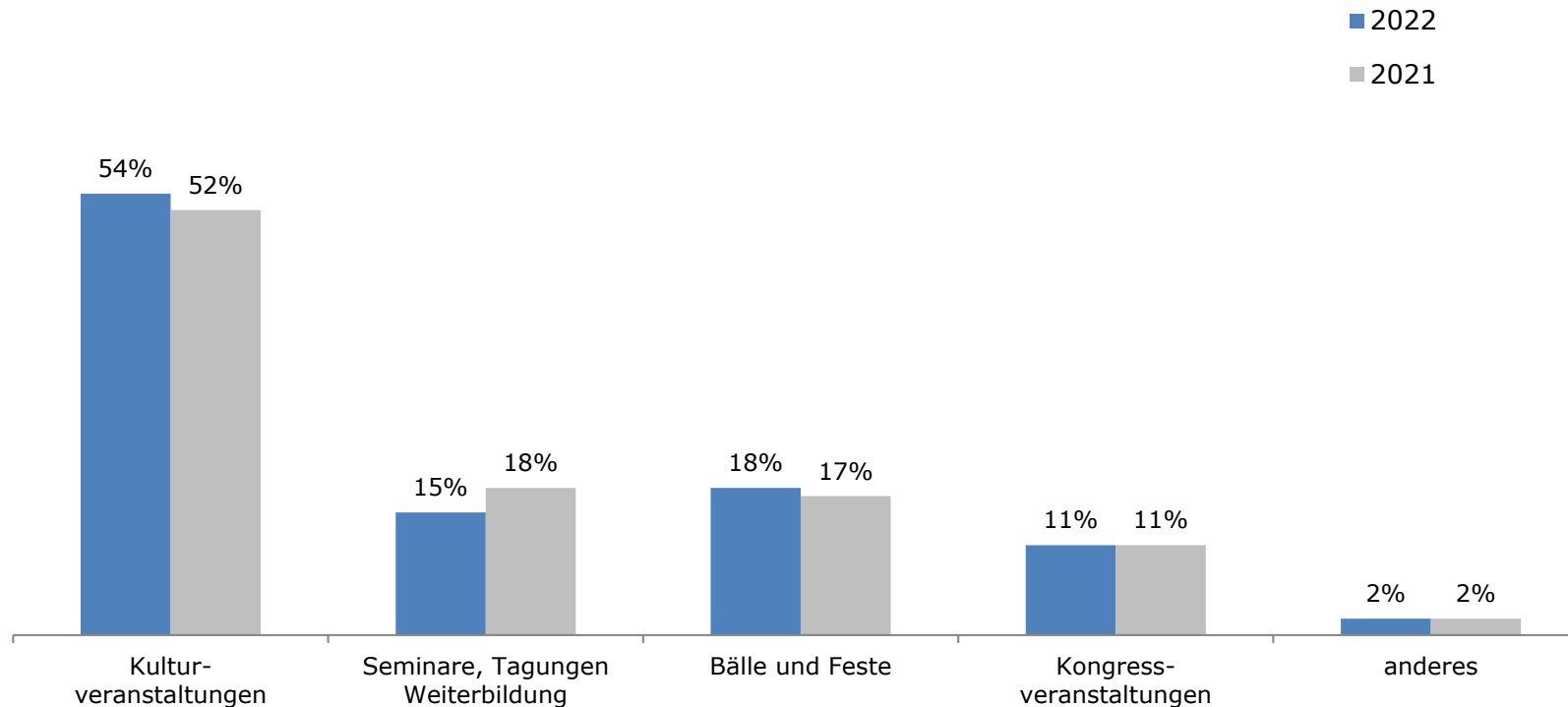
Je höher die Wichtigkeit eines Kultur- und Kongresszentrums für eine Stadt bewertet wird, ...  
... desto eher kommt der Befragte aus Brixen oder aus den Fraktionen von Brixen.

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
8,5	8,7	8,5	8,9	8,7	8,5	8,6	8,9	8,6	8,3	8,7	8,8	8,6	8,7	8,6	8,4	8,8	8,6	8,3	9,0	8,5	8,6	8,3

# Forum Brixen

Mit was verbinden Sie das Forum am meisten?

(nur 1 Antwortmöglichkeit)



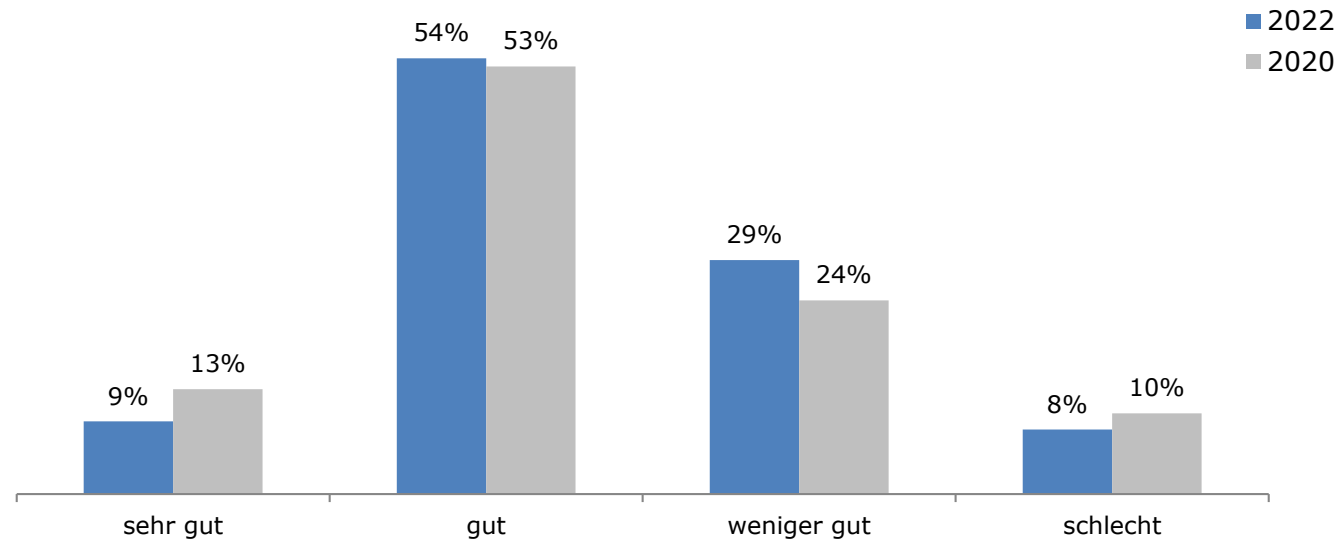
**Anderes:**

- 4 Konzerte
- 3 Musik
- 2 Vorführungen

**Einzelnennungen:**

Historisches Zentrum; Bonsai-Ausstellung; Kongresse/Konferenzen; kulturelle Kongresse; Ausstellungen; meine Gesangsgruppe; hohe Preise; Kurse; Gesundheitstraining; alpine Weihnacht; Bälle; Versammlungen; Weihnachtsessen

Fühlen Sie sich ausreichend über die Angebote des Kultur- und Kongresszentrums Forum Brixen informiert?



M		W		dt.		it.		Beruf-Fach				Matura				Universität				Alter				Anzahl Personen				Ort			Kanal		Umfeld	
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%	11%	11%	2%	11%	9%	8%	10%	2%	8%	10%	9%	7%	9%	10%	10%	8%	9%	11%	13%	8%	9%	12%												
55%	52%	55%	48%	50%	61%	53%	46%	38%	47%	56%	57%	55%	58%	50%	48%	52%	57%	54%	56%	53%	53%	60%												
31%	28%	29%	31%	29%	25%	31%	33%	43%	35%	27%	26%	29%	27%	29%	34%	30%	28%	29%	24%	31%	30%	24%												
7%	9%	5%	19%	10%	5%	8%	11%	17%	10%	7%	8%	9%	6%	11%	8%	10%	6%	6%	7%	8%	8%	4%												

# Forum Brixen

## Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

- 12 mehr und bessere Informationen über Veranstaltungen (Zeitungen, soziale Medien, Plakate...)
- 6 Verbesserung im Außenbereich / Fassade und Eingang
- 5 Postwurfsendungen
- 5 Infos per Newsletter
- 3 Verbesserung der Mietpreise

### 2 Nennungen:

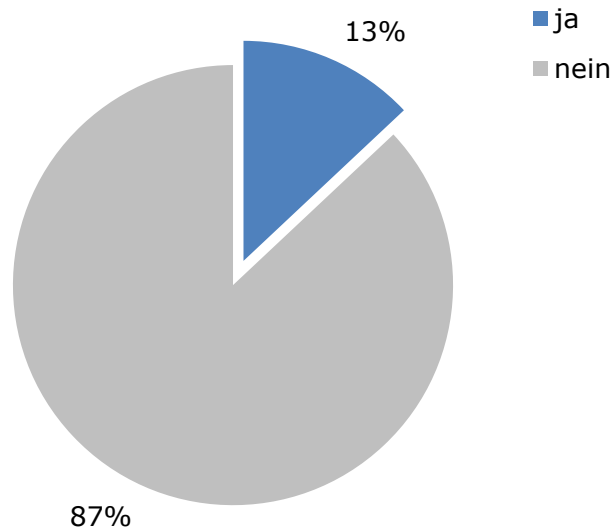
mehr Angebote für junge Leute; für die Brixner bringt es nur Kosten; Online-Veranstaltungskalender

### Einzelnennungen:

mehr italienischsprachige Veranstaltungen; mehr klassische Musik; sollte für Seminare und Veranstaltungen kostenlos sein; Blumenschmuck und Dekoration verbessern; Architektur; alle Räume gut nutzen; Stühle austauschen; versteckte Ecken rund um das Forum besser kontrollieren; könnte mehr genutzt werden; im Winter zu kalt; Veranstaltungen auf Gem2Go der Gemeinde veröffentlichen; ausbauen; erschwingliche Preise für Maturabälle; im Büro kann nur bar bezahlt werden; Service des Sekretariats neu bewerten; Plätze sind sehr knapp; mehr Sponsoring; professionellere Mitarbeiter; sollte nicht zu den Stadtwerken gehören; Kooperation mit dem Südtiroler Kulturinstitut



Haben Sie eine oder mehrere Veranstaltungen im Zentrum für Kultur Astra besucht?



169 Befragte haben eine Veranstaltung im Astra besucht.

2020 10%

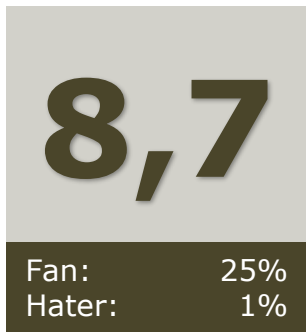
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
12%	13%	13%	11%	7%	9%	13%	19%	20%	14%	13%	10%	10%	14%	14%	12%	16%	9%	9%	4%	15%	12%	17%

# Astra

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Astra?

(5 = unzufrieden – 10 = sehr zufrieden)

## ...mit der Infrastruktur im Allgemeinen.



2020  
8,8

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

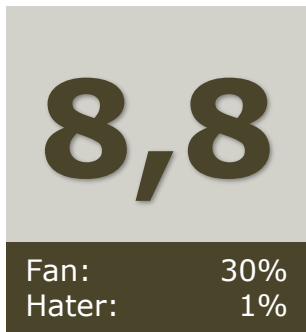
Je besser die Zufriedenheit der Infrastruktur des Astra bewertet wird, ...  
... desto eher lebt der Befragte nicht in einer anderen Gemeinde.

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	8,7	8,7	8,6	8,6	8,7	8,8	8,7	8,6	8,7	8,6	8,8	8,8	8,7	8,6	8,6	8,7	8,8	8,3	8,7	8,8	8,7	8,8

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Astra?

(5 = unzufrieden - 10 = sehr zufrieden)

## ...mit der besuchten Veranstaltung.



2020  
8,9

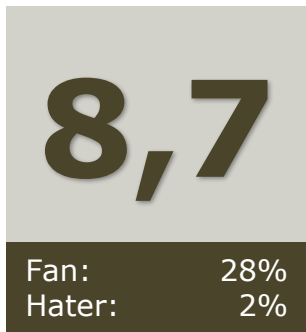
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Zufriedenheit der besuchten Veranstaltung im Astra bewertet wird, ...  
... desto eher hat der Befragte einen Universitätsabschluss.  
... desto eher gehört er dem Alterscluster der unter 30jährigen an.

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	
8,8	8,8	8,8	8,6	8,5	8,5	8,7	9,0	9,4	8,7	8,6	9,0	8,8	8,9	8,8	8,6	8,8	8,8	8,5	8,8	8,8	8,8	8,8	8,6

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

(5 = unwichtig – 10 = sehr wichtig)



2021	2020
8,9	8,9

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je höher die Wichtigkeit eines Zentrums für junge Kultur für eine Stadt bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der Befragte italienischer Muttersprache.
- ... desto eher hat der Befragte einen Universitätsabschluss.
- ... desto eher gehört er dem Alterscluster der unter 30jährigen an.

m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	Altersgruppen				Anzahl Personen				Ort			Kanal		Umfeld	
												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	8,8	8,6	8,8	8,6	9,0	8,6	8,5	8,7	9,0	9,0	8,5	8,8	8,8	8,6	8,8	8,8	8,8	8,6	8,8	8,6	8,5	8,7	8,7	8,7	8,5	



## Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

- 7 mehr Informationen zu den Veranstaltungen
- 4 E-Mail-Mitteilungen / Newsletters
- 3 Flugblätter / Postwurfsendungen

### 2 Nennungen:

mehr Angebote für junge Menschen; Online-Kalender

### Einzelnennungen:

die Bar im Foyer ist zu klein; Konzerte, Theater etc. in der gemeinsamen Umgebung von Forum und Astra; ich würde mir wünschen, dass die Brixner Veranstaltungen an einem Infopoint direkt am Domplatz veröffentlicht werden, damit jeder informiert ist; Infos über „Isarco News“; es sollte sich finanziell selbst tragen; bessere Zugänglichkeit; Neugestaltung und Modernisierung der Räume; mehr Konzerte organisieren; Werbung in den sozialen Medien; Werbung in Jugendzentren und/oder Universitäten; mehr Angebote in deutscher Sprache

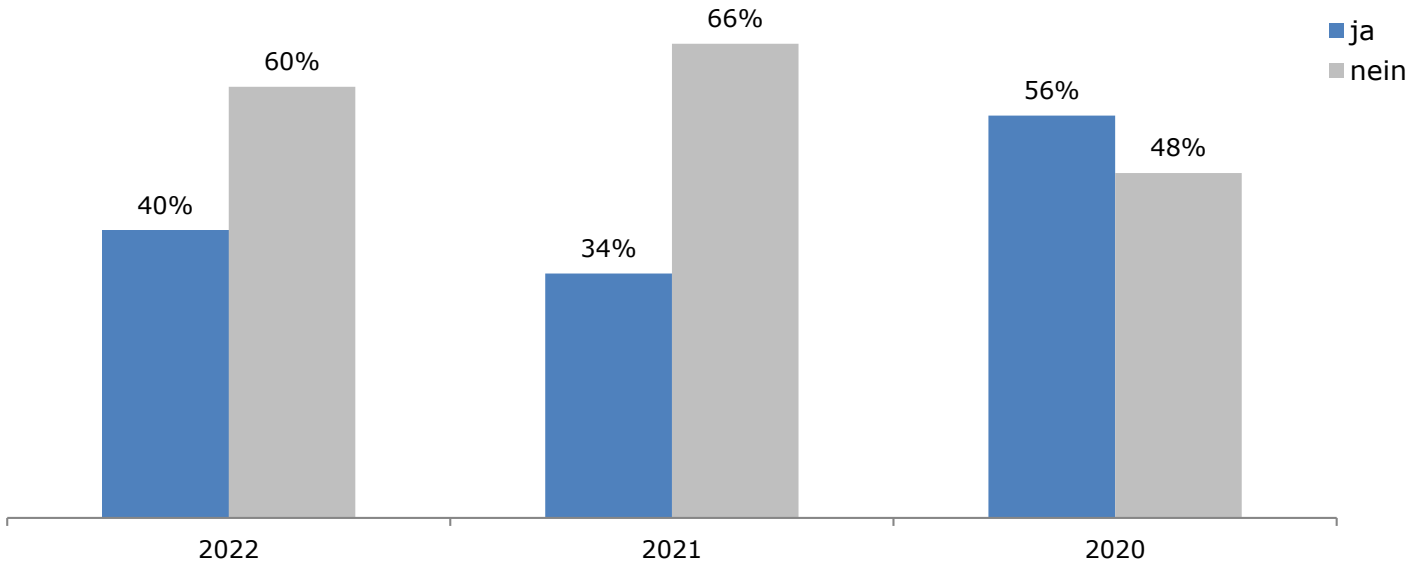
# Acquarena Brixen

(Pools, Sauna, Fitness, Physio)

Acquarena

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Haben Sie im letzten Jahr die 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
39%	43%	40%	42%	32%	37%	43%	47%	55%	61%	37%	26%	33%	33%	45%	55%	43%	40%	34%	35%	42%	40%	39%

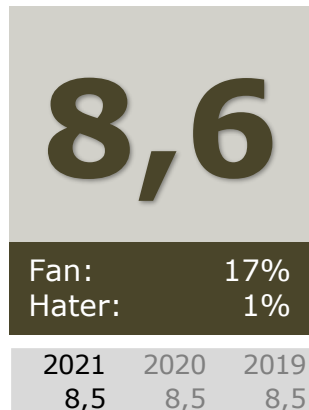


# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch in der Acquarena?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...mit dem Schwimmbad (Pools)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Zufriedenheit mit dem Schwimmbad bewertet wird, ...  
... desto eher ist der Befragte italienischer Muttersprache.

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
8,5	8,6	8,5	8,7	8,4	8,5	8,4	8,6	8,6	8,4	8,6	8,7	8,6	8,4	8,6	8,7	8,6	8,7	8,3	8,6	8,6	8,6	8,5	8,7	8,5	8,6	8,5

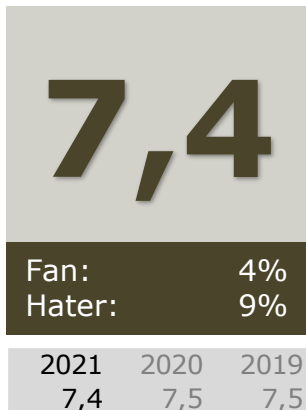


# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...Schwimmbad (Pools)



Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis des Schwimmbades bewertet wird, ...  
... desto eher gehört der Befragte dem Alterscluster der über 60jährigen an.  
... desto eher hat der Befragte den Fragebogen am Telefon ausgefüllt.

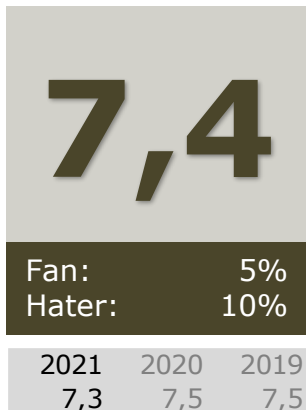
		dt.		Beruf/Fach				Altersgruppen				Personen				Stadt/Fraktion			Telefon		privat/geschäftlich	
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
7,4	7,4	7,5	7,4	7,6	7,6	7,3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

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...Sauna



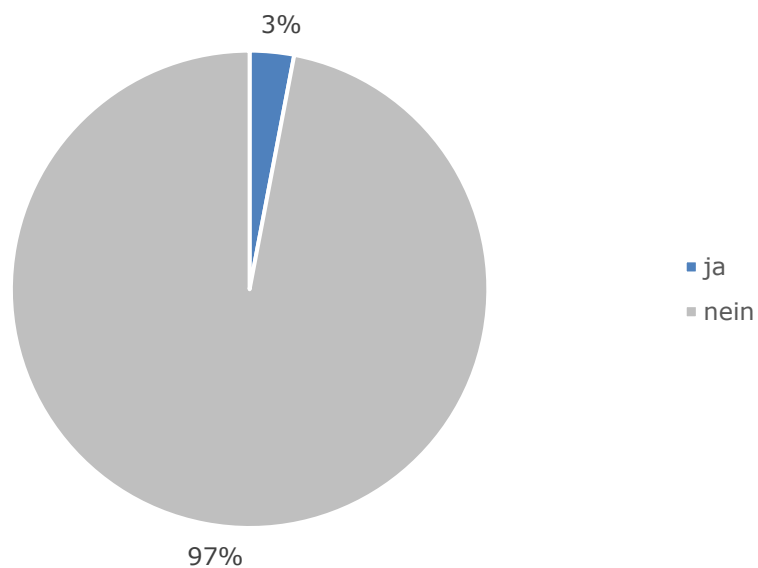
Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.  
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis der Sauna bewertet wird, ...  
... desto eher gehört der Befragte dem Alterscluster der über 60jährigen an.  
... desto eher hat der Befragte den Fragebogen am Telefon ausgefüllt.

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

# Acquarena – Fitness

Besuchen Sie das Fitnessstudio in der Acquarena?



2021	5%
2020	5%
2019	4%

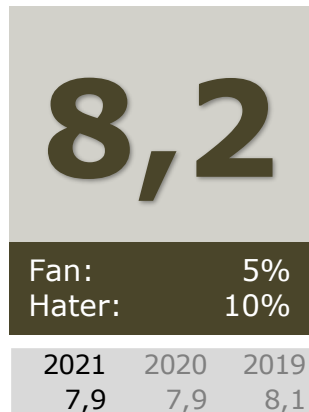
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
3%	3%	3%	5%	2%	2%	4%	5%	10%	4%	4%	2%	6%	2%	4%	2%	4%	1%	3%	4%	3%	3%	6%

# Acquarena – Fitness

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**...dem Angebot im Fitnessstudio.**



Für Detailaussagen ist die Datenmenge zu klein, es haben nur 45 Befragte das Fitnessstudio besucht.

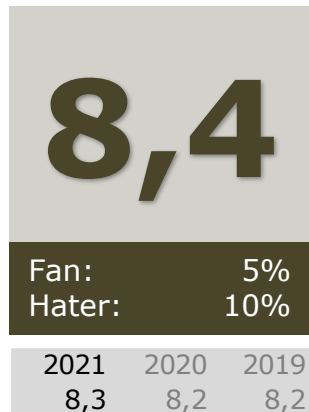
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
8,6	7,8	8,3	8,2	8,0	8,3	8,3	8,2	7,4	8,8	8,3	7,6	8,3	7,3	8,1	9,1	8,1	9,7	8,0	8,1	8,3	8,2	8,3

# Acquarena – Fitness

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...der Betreuung im Fitnessstudio.



Für Detailaussagen ist die Datenmenge zu klein, es haben nur 45 Befragte das Fitnessstudio 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
8,9	7,8	8,5	8,3	9,0	8,3	8,2	8,5	7,0	8,8	8,6	8,1	8,5	7,6	8,4	9,0	8,5	9,7	7,2	8,3	8,4	8,4	8,0

# Acquarena – Fitness

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

- 21 niedrigere Preise
- 14 Yoga
- 11 ich bevorzuge Sport im Freien
- 5 Pilates
- 4 Radfahren / Spinning

3 Nennungen:

boxen; günstigeres Jahres-/Monatsabonnement; Angebote für ältere Menschen; Aerobic; Kurse in Absprache mit dem Krankenhaus (z.B. für Parkinson-Kranke, Rehabilitation usw.)

2 Nennungen:

bessere Angebote; besserer Gesamtpreis für Pool, Sauna und Fitness; Rückentraining; Selbstverteidigungskurse; Meditation; Zirkeltraining; Kurse zu verschiedenen Zeiten; flexible Zeiten

Einzelennungen:

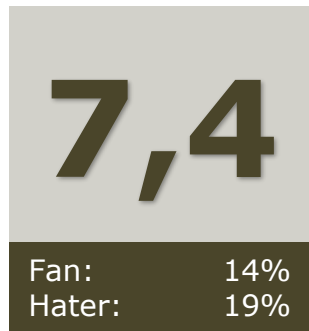
medizinisches Gutachten; interessante Kurse; Kurse für Anfänger; ich besuche ein besseres Fitnesszentrum; Kurzzeitkurse; MMA; Kampfsportarten; Skigymnastik; Fitness nur für Frauen; Fitnesskurse; mehr Angebote; Möglichkeit, Wertsachen abzuschließen; Stretching; Kurse für psychophysisches Gleichgewicht; Kurse zur Gewichtsreduzierung; Massagen; Angebote an Feiertagen; Öffnungszeiten ab 06:00 Uhr; Parken inklusive; Tanzkurse; Prävention für bleibende Schäden; ermäßigte Preise für Studenten; Zumba



# Acquarena – Fitness

Wie finden Sie das Preis-/Leistungsverhältnis im Fitnessstudio?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



2021  
7,4

Für Detailaussagen ist die Datenmenge zu klein, es haben nur 45 Befragte das Fitnessstudio 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
7,6	7,2	7,2	7,7	8,0	7,6	7,5	7,2	6,0	7,9	7,6	7,2	7,3	7,0	7,4	8,1	7,5	8,3	7,0	7,2	7,5	7,5	6,3

# Acquarena – Fitness

Welche zusätzlichen Angebote wünschen Sie sich im Fitnessstudio?

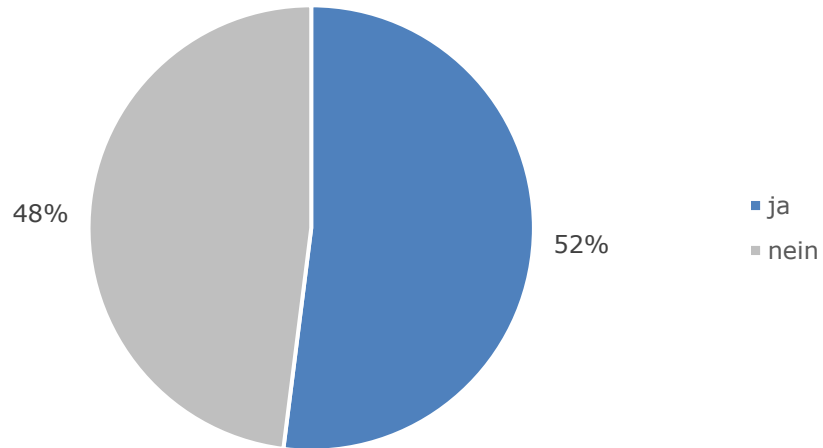
- 6 Yoga
- 6 günstigere Preise
- 2 flexible Öffnungszeiten
- 2 Physiotherapie für ältere Menschen

Einzelnennungen:

Aerobic; EMS; kostenloses Parken; Meditation; Kickboxen; Gruppenkurse; mehr Informationen; Angebote für Anwohner; Rückkehr zur Öffnung ab 6 Uhr am Wochenende; funktionierende Schließfächer; Spinning

# Acquarena – Physio

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

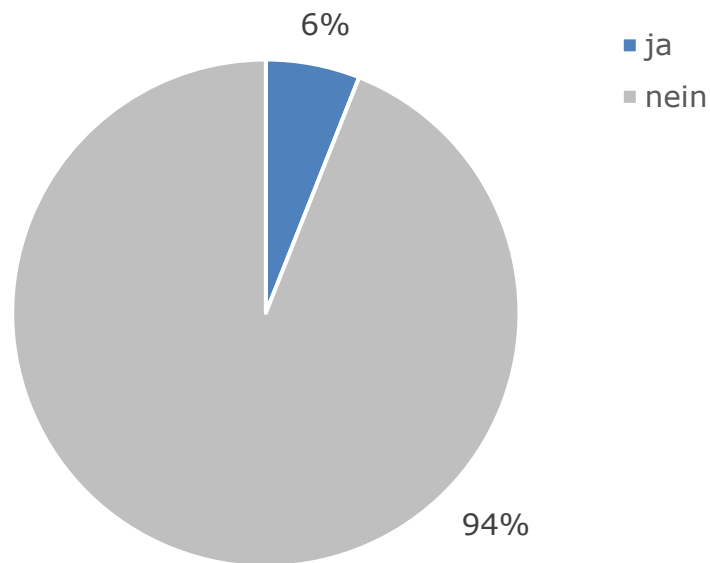


2021	51%
2020	47%

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
44%	61%	54%	46%	44%	49%	55%	58%	59%	53%	52%	51%	55%	49%	53%	53%	58%	50%	42%	41%	55%	52%	55%

# Acquarena – Physio

Haben Sie das Angebot der Physiotherapie in Anspruch genommen?



2021	6%
2020	2%
2019	4%

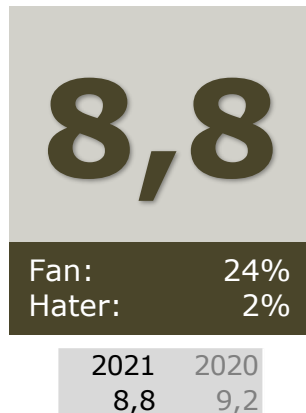
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
5%	8%	6%	5%	3%	5%	9%	6%	4%	7%	6%	6%	6%	6%	7%	7%	7%	6%	5%	4%	7%	6%	7%

# Acquarena – Physio

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

**...dem Angebot der Abteilung für Physiotherapie.**



Für Detailaussagen ist die Datenmenge zu klein, es haben nur 75 Befragte das Angebot der Physio in Anspruch genommen.

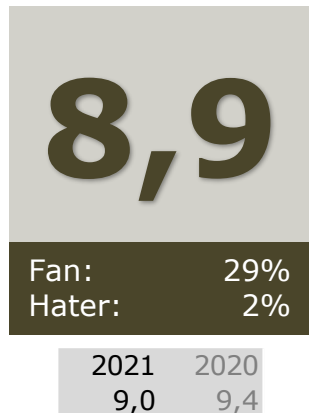
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	Telefon	online	privat	geschäftlich
8,9	8,8	9,0	8,2	8,8	8,7	8,8	9,1	9,0	9,1	8,8	8,7	8,7	9,0	8,5	8,9	8,8	9,0	8,9	8,7	8,9	8,9	9,0

# Acquarena – Physio

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...der Betreuung in der Abteilung für Physiotherapie.



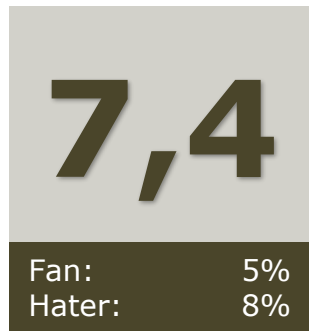
Für Detailaussagen ist die Datenmenge zu klein, es haben nur 75 Befragte das Angebot der Physio in Anspruch genommen.

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
8,8	8,9	9,0	8,3	9,0	8,5	8,9	9,2	9,5	9,1	8,9	8,7	8,5	9,1	8,5	9,1	8,8	9,1	8,8	8,9	8,9	8,8	9,7

# Acquarena – Physio

Wie finden Sie das Preis-/Leistungsverhältnis in der Abteilung Physio?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

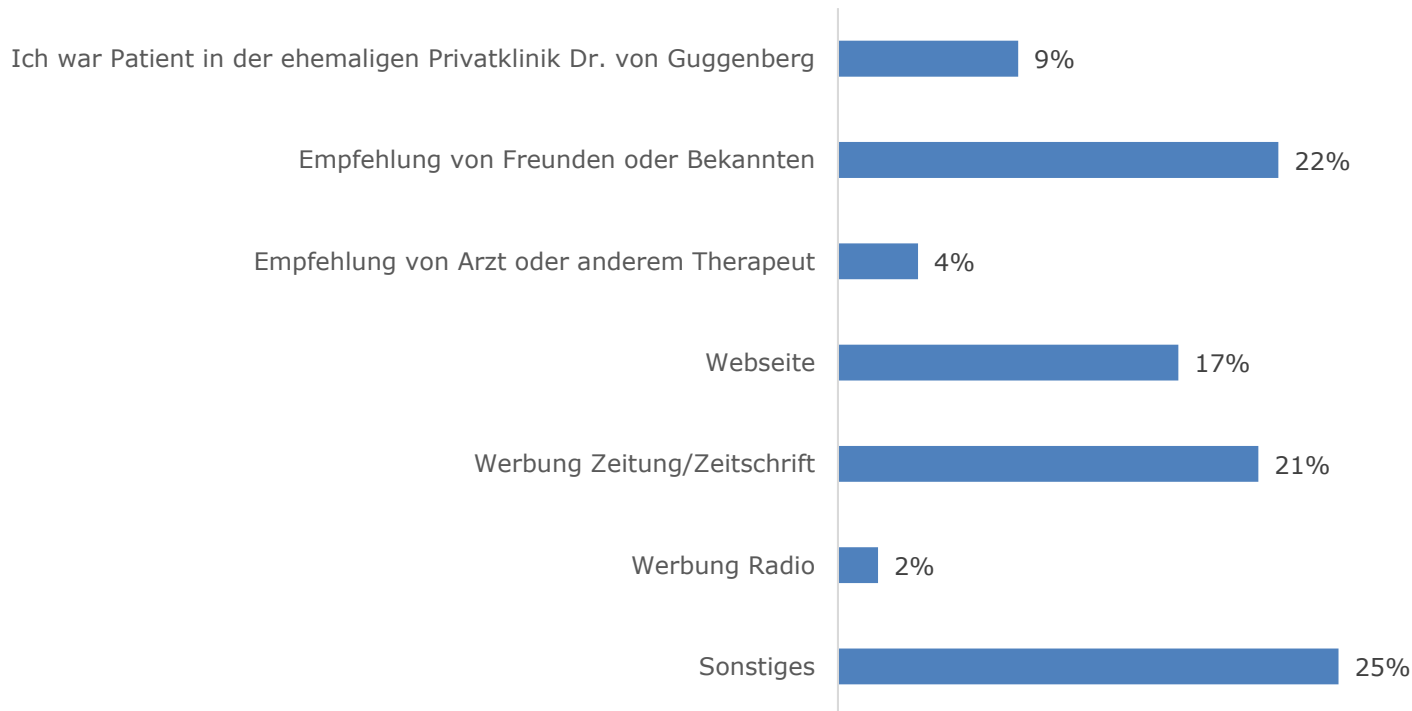


Für Detailaussagen ist die Datenmenge zu klein, es haben nur 75 Befragte das Angebot der Physio in Anspruch genommen.

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	7,5	7,6	7,1	7,5	7,5	7,4	7,4	7,6	7,3	7,4	7,5	7,4	7,5	7,3	7,4	7,4	7,4	7,5	7,5	7,4	7,4	7,5

# Acquarena – Physio

Wie sind Sie auf die Abteilung Physio der Acquarena aufmerksam geworden?



## Anderes:

- 14 ich habe das Schild am Eingang gesehen
- 8 Freunde / Mundwerbung
- 8 durch diese Umfrage
- 3 Poster bei Acquarena
- 3 ich besuche die Acquarena
- 2 kenne Physiotherapeuten

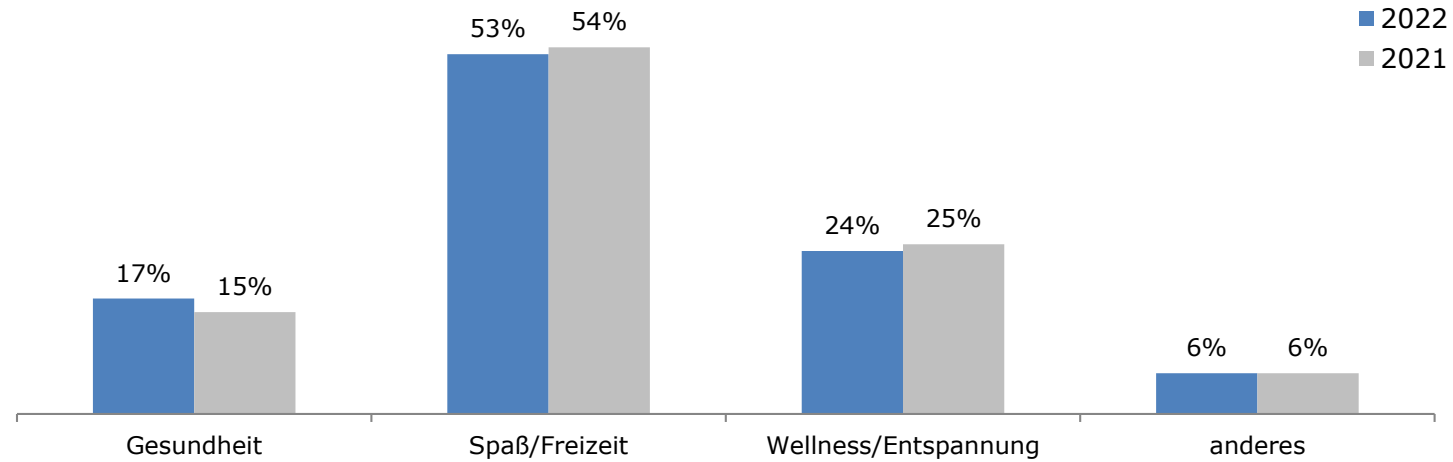
## Einzelnennungen:

ich bin Reha-Arzt; ich habe einen Gutschein erhalten; Webseite der Stadtwerke; während der Renovierungsarbeiten; Acquarena-Broschüren; selbst entdeckt



# Acquarena - Allgemeines

Was hat Sie motiviert die Acquarena zu besuchen?



	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
Gesund.	16%	18%	18%	15%	29%	20%	13%	15%	9%	10%	17%	29%	24%	23%	16%	8%	18%	16%	16%	38%	14%	18%	13%
Spaß/Frei	55%	51%	49%	59%	46%	51%	55%	53%	67%	68%	52%	33%	36%	41%	59%	73%	50%	58%	56%	48%	54%	53%	47%
Wellness	23%	25%	27%	19%	18%	25%	23%	26%	20%	18%	26%	28%	32%	29%	19%	15%	25%	21%	22%	11%	25%	23%	33%
and.	6%	6%	6%	7%	7%	4%	9%	6%	4%	4%	5%	10%	8%	7%	6%	4%	7%	5%	6%	3%	7%	6%	7%

# Acquarena - Allgemeines

Was hat Sie motiviert die Acquarena zu besuchen?

## **Anderes:**

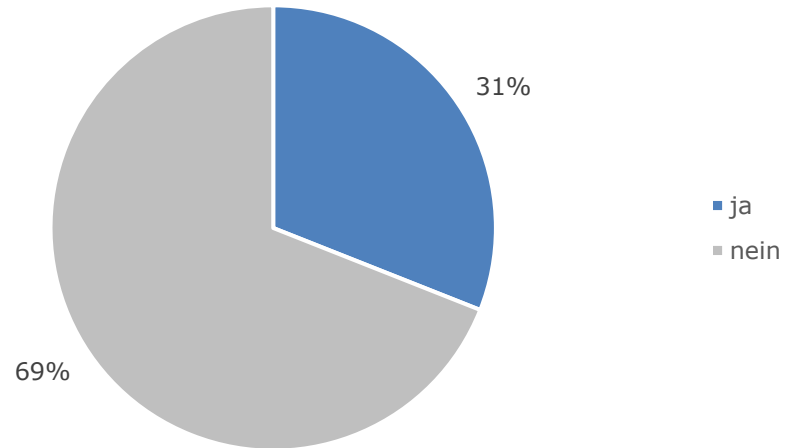
- 3 Schwimmen
- 3 Sport
- 2 Restaurant
- 2 Schwimmkurse für Kinder

## Einzelnennungen:

Arbeit; Begleitung einer Schulklasse; Neugierde; Familie; Nähe zum Wohnort; Fitnessstudio; private Gründe

# Acquarena - Allgemeines

Würden Sie die Acquarena am Vormittag besuchen, falls für Sie interessante Kurse/Tätigkeiten angeboten würden?



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
28%	36%	31%	30%	19%	32%	31%	36%	39%	29%	29%	35%	32%	31%	31%	30%	31%	26%	27%	11%	36%	31%	29%

# Acquarena - Allgemeines

Falls ja: An welchen Angeboten wären Sie interessiert?

- 21 Schwimmen / Schwimmkurse
- 17 Wassergymnastik
- 10 Yoga
- 9 Fitness / Gymnastik
- 5 Pilates
- 5 Angebote / Schwimmkurse für Senioren
- 5 Öffnungszeiten / Kurse vor 9.00 Uhr
- 5 physiotherapeutische Angebote
- 4 Sauna
- 3 Aquabike
- 3 Entspannung / Wellness

## 2 Nennungen:

Massagen; Baby-/Kinderkurse

## Einzelnennungen:

Eskimo-/Kajakcourse; Kinderkurse; überfülltes Schwimmbad; Erste Hilfe; Familienkarte für das gesamte Eisacktal; freies Schwimmen; Spinning; Meditation; mehr Platz; Kurse für Mütter und Kinder; Bewegung; Anfängerkurse; Wochentage, an denen man weniger zahlt; Abendkurse;

# Acquarena - Allgemeines

Welche zusätzlichen Angebote wünschen Sie sich generell in der Acquarena?

- 9 günstigere Preise
- 4 Wassergymnastik
- 3 zu überfüllt
- 3 mehr Möglichkeiten und Platz für Schwimmer
- 3 Angebote für Einwohner

## 2 Nennungen:

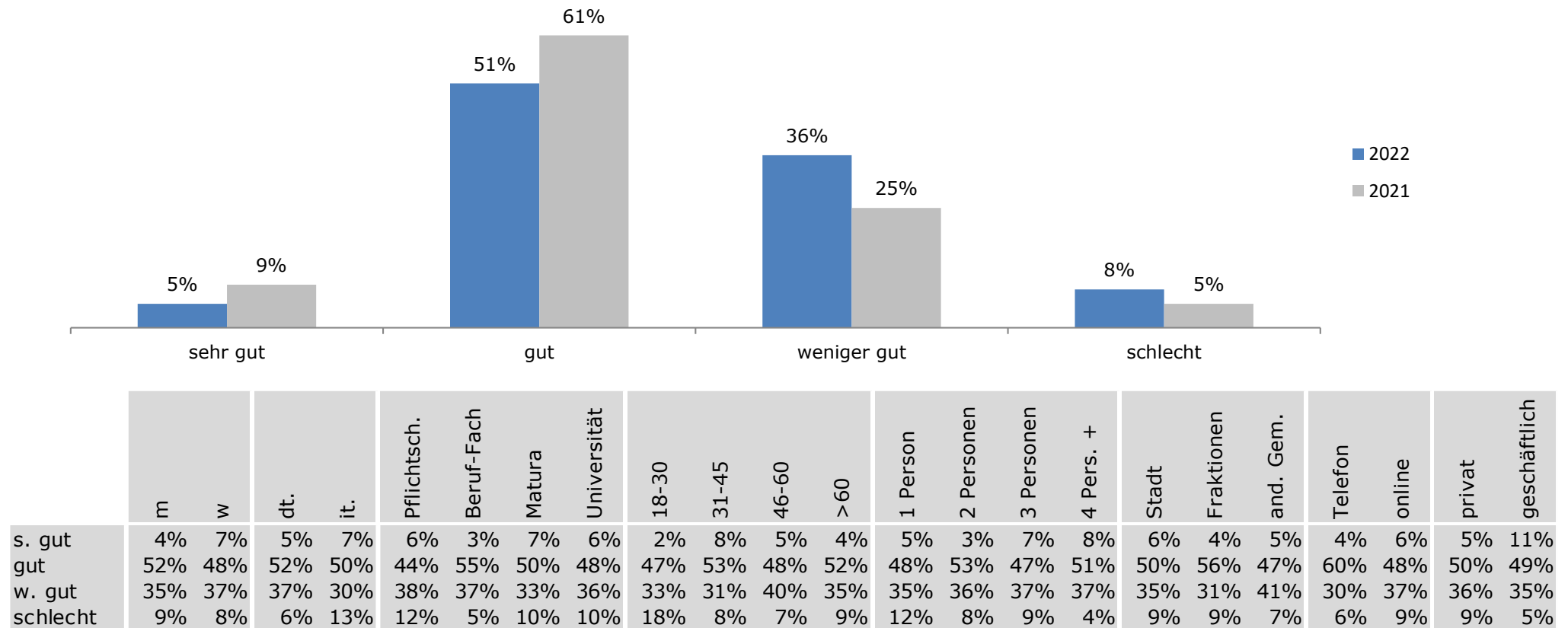
das große Becken ist zu kalt für Kinderkurse; mehr Kurse für Kinder; Schwimm-/Aquafitnesskurse für Senioren; Entspannungsbereiche verbessern

## Einzelnennungen:

Punkteabonnement; Abendöffnung; Anfängerkurs; Animation; Kinderbecken; Schwimmen für Babys; Schwimmkurse für Studenten oder Lehrer; dass die Sauna auch die Panoramasauna umfasst; Sommerkarte bis 26 Jahre; Verbesserung der Bar in der Acquarena; Verbesserung des Saunamanagements; flexible Öffnungszeiten; Familiensauna; Familienumkleideräume; finnische Sauna; gesündere Snacks; bessere Informationen am Eingang; ruhigere Saunen; kein grünes Wasser in den Becken; Massagen; mehr Schwimmlehrer; mehr Trinkmöglichkeiten in der Sauna; mehr Ruhebereiche; Ernährungs- und Fitnessberatung; mehr Umkleidekabinen; mehr Pflege der Außenbereiche; abschließbare Spinde mit Schlüssel; Öffnungszeiten ab 06:00 Uhr; Parken inklusive; günstiger Preis für unter 35-jährige; Preisstaffelung nach Zeit; Informationen per Post

# Acquarena - Allgemeines

Fühlen Sie sich ausreichend über die Angebote der Acquarena informiert?



## Auszeichnung „Vom Kunden empfohlen“



### Stadtwerke Brixen AG

Empfehlung

**90%**

Gültig bis 05.2023

Zufriedenheit

**8,6** von 10

SEHR GUT

Herzlichen Glückwunsch für dieses sehr gute Ergebnis!

**rcm**  
solutions

**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