

## **ASM Bressanone SpA**

# Soddisfazione dei clienti 2023

Bolzano, 12/05/2023

# Indice

Il progetto _____	pagina	3
Dati strutturali _____	pagina	5
Soddisfazione clienti – in generale _____	pagina	9
Servizi ambientali _____	pagina	29
Distribuzione di energia elettrica _____	pagina	55
Vendita di energia elettrica _____	pagina	62
Fornitura e smaltimento acqua _____	pagina	82
Teleriscaldamento _____	pagina	89
Fibra ottica Citynet _____	pagina	99
Lavoro PR – Informazioni _____	pagina	111
Centro di cultura e di congressi Forum Bressanone, Astra _____	pagina	131
Acquarena Bressanone - piscina, sauna, fitness, fisioterapia _____	pagina	145
Certificazione „Raccomandato dal cliente“ _____	pagina	169

## Il progetto

Ditta incaricata:	rcm-solutions GmbH
Periodo del sondaggio:	27/03 – 12/04/2023
Interviste completate:	309 interviste telefoniche (Callcenter Sinfotel) 1.111 sondaggi online
Interviste telefoniche:	34% partecipazione (918 clienti contattati)
Sondaggi online:	10% partecipanti tedeschi (778 risultati su 7.762 contatti) 8% partecipanti italiani (225 risultati su 2.836 contatti) (inoltre 108 contatti ladini, altro o non specificato)
Metodo:	sondaggi telefonici e online interamente standardizzati

# Il progetto

## **Scala di valutazione:**

La scala di valutazione secondo il sistema italiano da 5 (più basso, valore peggiore) a 10 (più alto, valore migliore) ha dimostrato di essere molto intuitiva e praticabile per il sondaggio. A seconda del contesto e della domanda, i risultati con un punteggio medio di 8,0 o superiore possono essere considerati buoni risultati, i risultati sotto questa media vengono considerati negativamente e dimostrano che c'è ancora margine di miglioramento.

## **Fan e Hater:**

I partecipanti al sondaggio, che hanno dato il punteggio massimo di 10, vengono chiamati fan. Questa fetta di clienti è molto importante, perché parla positivamente del prodotto e dell'azienda. A questi intervistati si contrappongono i cosiddetti hater, che hanno dato il voto di 5 e di conseguenza diffondono un umore negativo.

## **Procedura di test statistici:**

Nella relazione vengono riprodotti i risultati significativi, determinati utilizzando diverse procedure, a seconda del grado di scalatura (i calcoli statistici sono stati elaborati tramite il programma software SPSS):

Scalatura	Procedura di interrelazione
nominale	coefficiente di contigenza
ordinale	coefficiente di correlazione di rango secondo Spearman
metrica	coefficiente di correlazione di Pearson

Per ogni domanda vengono rappresentati tutti dettagli. È possibile che ulteriori breaks sembrano significativi, se questi non vengono esplicitamente menzionati nel testo, significa che i calcoli non lo hanno dimostrato.

# Dati strutturali

# Dati strutturali del sondaggio

		<b>Complessivo</b>	
		quantità	in %
<b>Interviste</b>	telefoniche	309	22%
	online	1111	78%
		1420	100%

		<b>Complessivo</b>		<b>telefono</b>		<b>online</b>	
		quantità	in %		in %	Anzahl	in %
<b>Sesso</b>	maschile	854	60%	194	63%	660	59%
	femminile	549	39%	113	37%	436	39%
	n.r.	17	1%	2	1%	15	1%
		1420	100%	309	100%	1111	100%

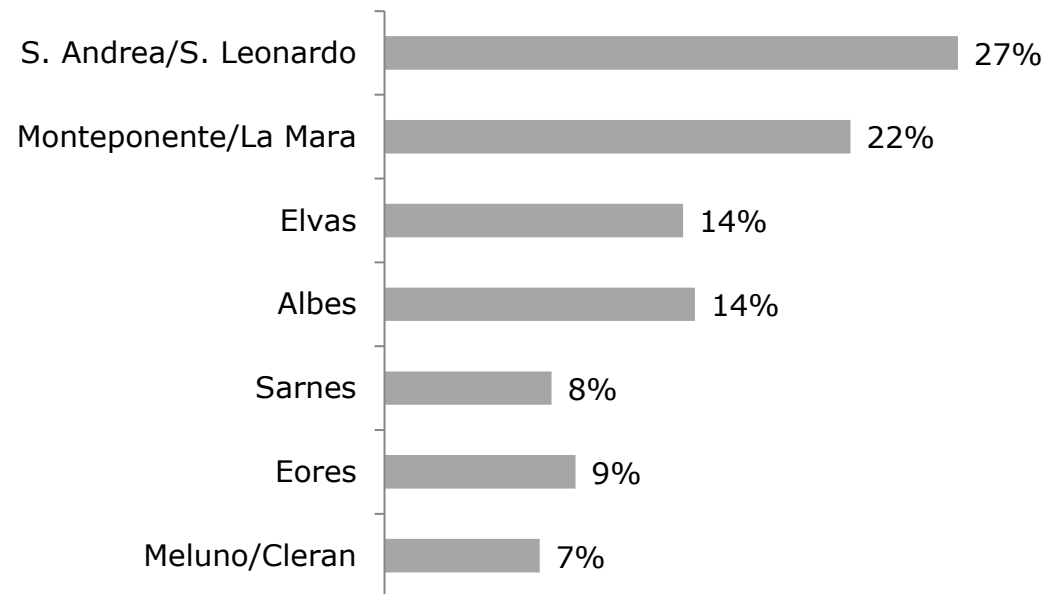
<b>Lingua</b>	tedesca	1011	71%	233	75%	778	70%
	italiana	294	21%	69	22%	225	20%
	ladino	16	1%		0%	16	1%
	altre	24	2%	2	1%	22	2%
	n.r.	75	5%	5	2%	70	6%
	1420	100%	309	100%	1111	100%	

<b>Età</b>	18-30 anni	74	5%	8	3%	66	6%
	31-45 anni	297	21%	66	21%	231	21%
	46-60 anni	546	38%	118	38%	428	39%
	oltre 60 anni	483	34%	114	37%	369	33%
	n.r.	20	1%	3	1%	17	2%
	1420	100%	309	100%	1111	100%	

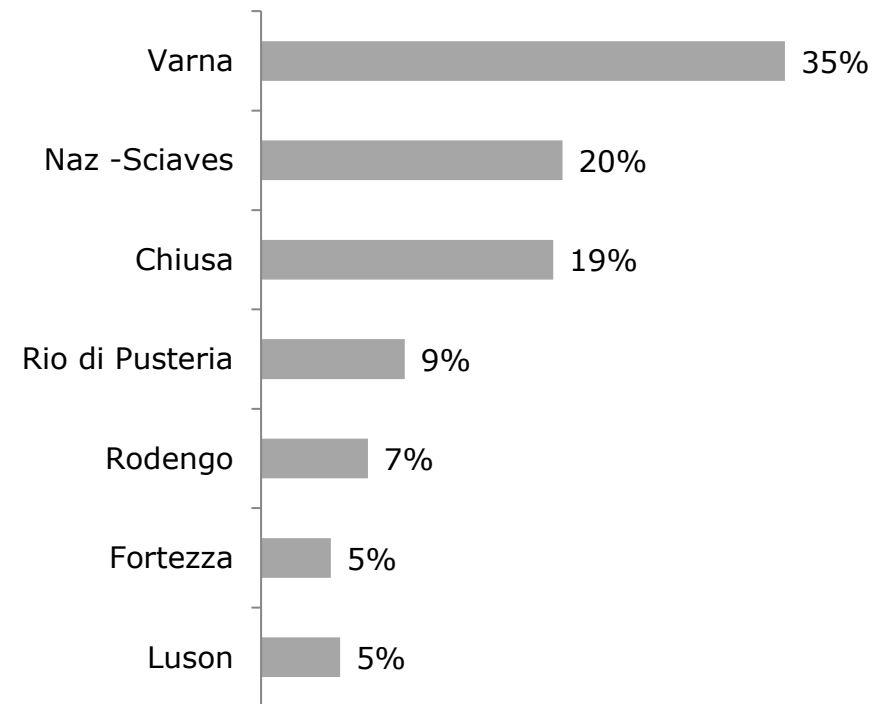
# Dati strutturali del sondaggio

	<b>Complessivo</b>		<b>telefono</b>		<b>online</b>		
<b>Tipologia cliente</b>	privato	1267	89%	283	92%	984	89%
	commerciale	122	9%	16	5%	106	10%
	n.r.	31	2%	10	3%	21	2%
		1420	100%	309	100%	1111	100%
<b>Nucleo familiare</b>	1 persona	308	22%	52	17%	256	23%
	2 persone	455	32%	116	38%	339	31%
	3 persone	223	16%	51	17%	172	15%
	4 + persone	381	27%	72	23%	309	28%
	n.r.	53	4%	18	6%	35	3%
		1420	100%	309	100%	1111	100%
<b>Formazione</b>	scuola d'obbligo	106	7%	29	9%	77	7%
	scuola professionale	452	32%	105	34%	347	31%
	maturità	426	30%	110	36%	316	28%
	università	409	29%	52	17%	357	32%
	n.r.	27	2%	13	4%	14	1%
		1420	100%	309	100%	1111	100%
<b>Territorio</b>	Bressanone città	812	57%	209	68%	603	54%
	Bressanone frazioni	220	15%	39	13%	181	16%
	altri comuni	388	27%	61	20%	327	29%
		1420	100%	309	100%	1111	100%

## Dati strutturali del sondaggio



Dettaglio frazioni (181 risposte).



Dettaglio altri comuni (327 risposte).

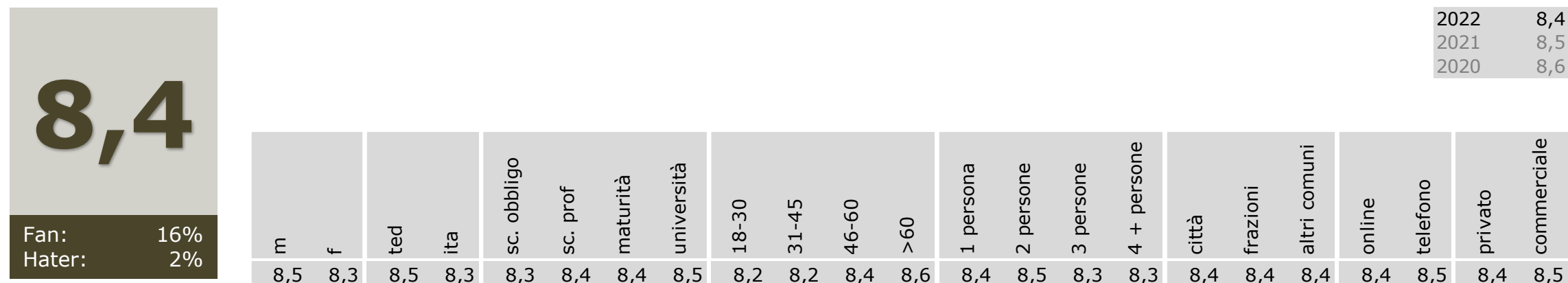


Soddisfazione clienti – in generale

# Impressione generale

Qual è l'**impressione generale** della società ASM Bressanone SpA?

Esprima il Suo indice di gradimento con un voto da 5 (pessimo) a 10 (ottimo).



I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.

(livello di significatività 0,05 o inferiore)

Migliore è l'impressione generale, ...

... maggiore è la probabilità che l'intervistato sia una donna.

... maggiore è la probabilità che l'intervistato sia di madrelingua tedesca.

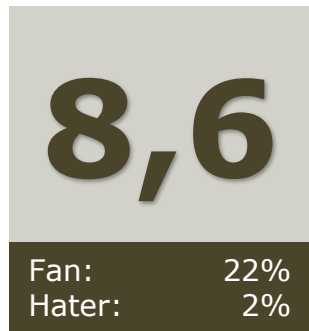
... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

## In generale

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

### Cortesía dei collaboratori



m		f		ted		ita		sc. obbligo		sc. prof		maturità		università		18-30		31-45		46-60		>60		1 persona		2 persone		3 persone		4 + persone		città		frazioni		altri comuni		online		telefono		privato		commerciale	
8,7	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,4	8,5	8,6	8,8	8,6	8,7	8,5	8,5	8,6	8,7	8,5	8,5	8,6	8,7	8,5	8,6	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7	8,6	8,5									

I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.

(livello di significatività 0,05 o inferiore)

Migliore è la valutazione riguardo alla cortesia dei collaboratori ...

... maggiore è la probabilità che l'intervistato sia un uomo.

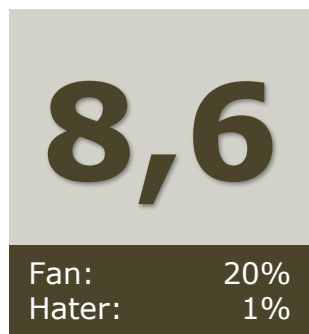
... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

## In generale: dettagli

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

### Competenza dei collaboratori



m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città			frazioni			altri comuni			online		telefono		privato		commerciale	
8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,3	8,5	8,6	8,7	8,6	8,6	8,5	8,5	8,6	8,6	8,5	8,5	8,6	8,6	8,5	8,6	8,6	8,5	8,6	8,6	8,7	8,6	8,7	8,6	8,6																								

I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.

(livello di significatività 0,05 o inferiore)

Migliore è la valutazione riguardo alla competenza dei collaboratori ...

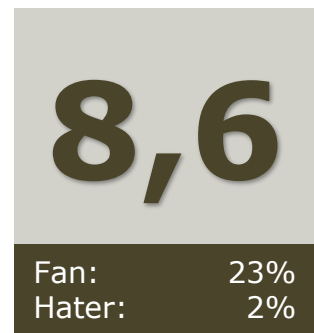
... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

# In generale: dettagli

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

## Disponibilità



m		f		ted		ita		sc. obbligo		sc. prof		maturità		università		18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città			frazioni			altri comuni			online		telefono		privato		commerciale	
8,6	8,5	8,6	8,5	8,5	8,5	8,6	8,6	8,3	8,4	8,5	8,7	8,6	8,6	8,4	8,5	8,6	8,6	8,4	8,5	8,6	8,6	8,4	8,5	8,6	8,6	8,6	8,5	8,5	8,7	8,6	8,6	8,5	8,5	8,7	8,6	8,6	8,5	8,5	8,7	8,6	8,5																							

I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.  
(livello di significatività 0,05 o inferiore)

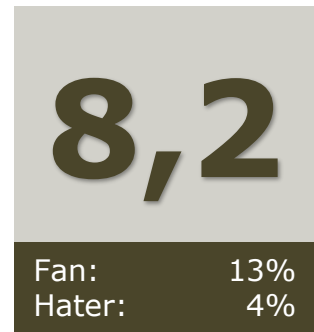
Migliore è la valutazione riguardo alla disponibilità dei collaboratori ...  
... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

# In generale: dettagli

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

## Innovazione



m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città			frazioni			altri comuni			online		telefono		privato		commerciale	
8,2	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,2	8,3	8,2	8,3	8,2	8,0	7,9	7,9	8,2	8,4	8,3	8,2	8,1	8,1	8,2	8,2	8,1	8,1	8,2	8,2	8,1	8,1	8,1	8,7	8,2	8,3																													

I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.  
(livello di significatività 0,05 o inferiore)

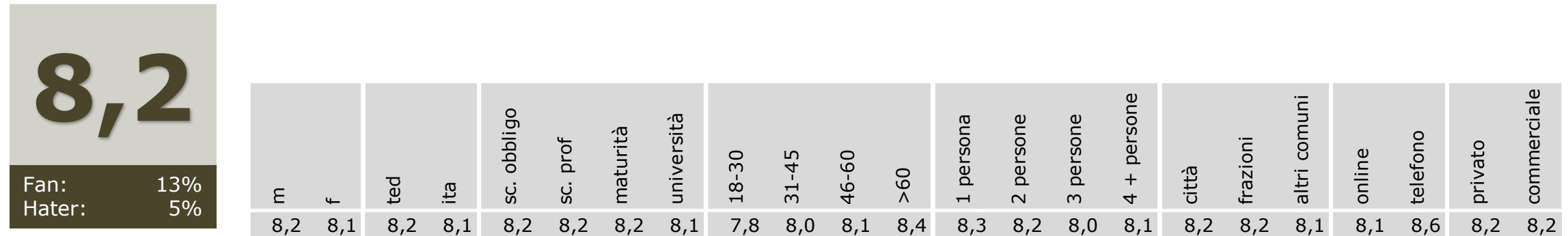
Migliore è la valutazione riguardo all'innovazione ...  
... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

# In generale: dettagli

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

## Orientamento al cliente



I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.  
 (livello di significatività 0,05 o inferiore)

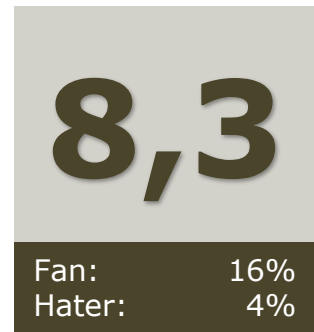
Migliore è la valutazione riguardo all'orientamento al cliente ...  
 ... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

## In generale: dettagli

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

### Consulenza



m		f		ted		ita		sc. obbligo		sc. prof		maturità		università		18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città				frazioni				altri comuni				online				telefono				privato				commerciale			
8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,5	8,3	8,3	8,2	8,1	8,1	8,2	8,5	8,4	8,4	8,2	8,1	8,4	8,3	8,2	8,2	8,7	8,3	8,2	8,4	8,3	8,2	8,2	8,7	8,3	8,2	8,4	8,3	8,2	8,2	8,7	8,3	8,2	8,4	8,3	8,2	8,2																																	

I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.  
(livello di significatività 0,05 o inferiore)

Migliore è la valutazione riguardo alla consulenza ...

... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

... maggiore è la probabilità che meno persone vivono nel nucleo familiare.

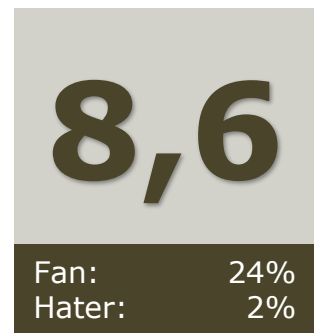


# In generale: dettagli

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

## Affidabilità



m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città			frazioni			altri comuni			online		telefono		privato		commerciale	
8,7	8,5	8,7	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,1	8,5	8,6	8,8	8,6	8,7	8,5	8,5	8,6	8,7	8,5	8,5	8,6	8,7	8,5	8,6	8,7	8,5	8,6	8,7	8,5	8,6	8,7	8,5	8,6	8,7	8,5	8,6	8,5																				

I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.  
(livello di significatività 0,05 o inferiore)

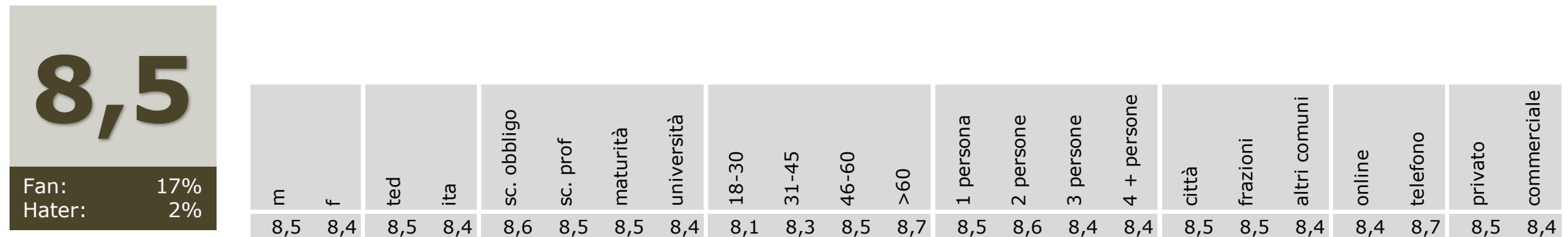
Migliore è la valutazione riguardo all'affidabilità ...  
... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

# In generale: dettagli

Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo

## Soddisfazione generale



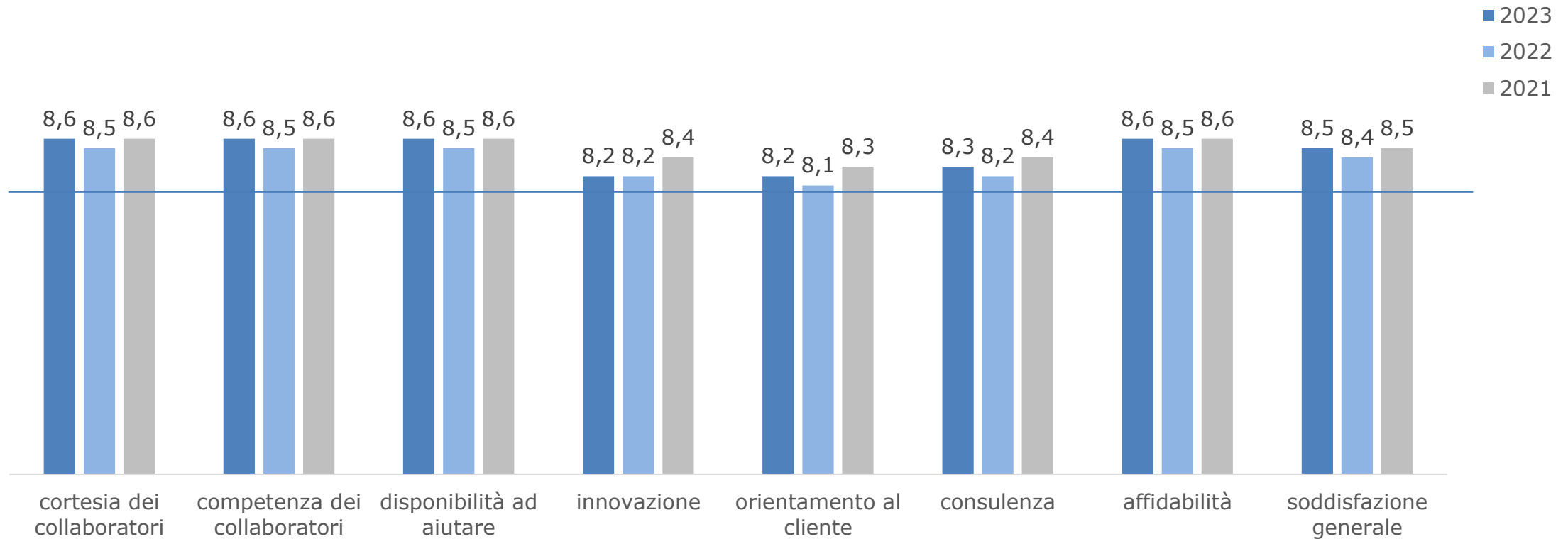
I test statistici hanno rilevato risultati significativi per i seguenti dettagli.  
(livello di significatività 0,05 o inferiore)

Migliore è la valutazione riguardo alla soddisfazione generale ...  
... maggiore è la probabilità che l'intervistato abbia più di 60 anni.

## In generale: dettagli

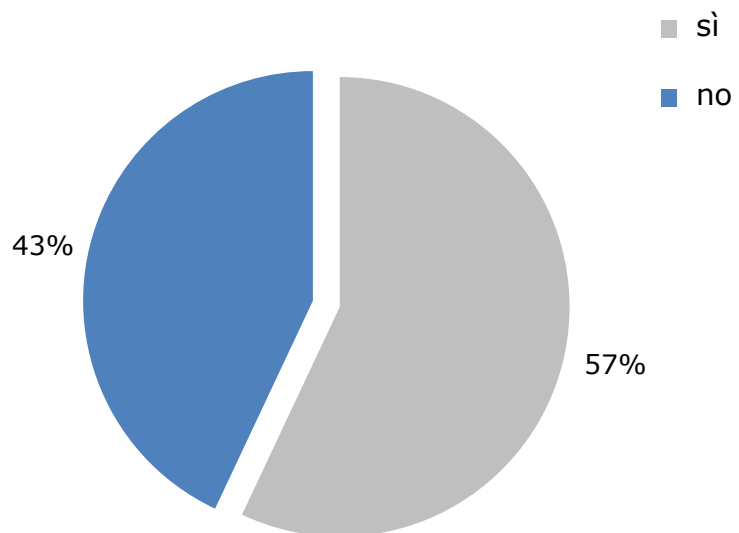
Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per i servizi offerti da ASM Bressanone SpA, con particolare riferimento ai seguenti punti:

5 = pessimo e 10 = ottimo



# In generale: contatti

Ha contattato ASM Bressanone SpA, nello scorso anno?

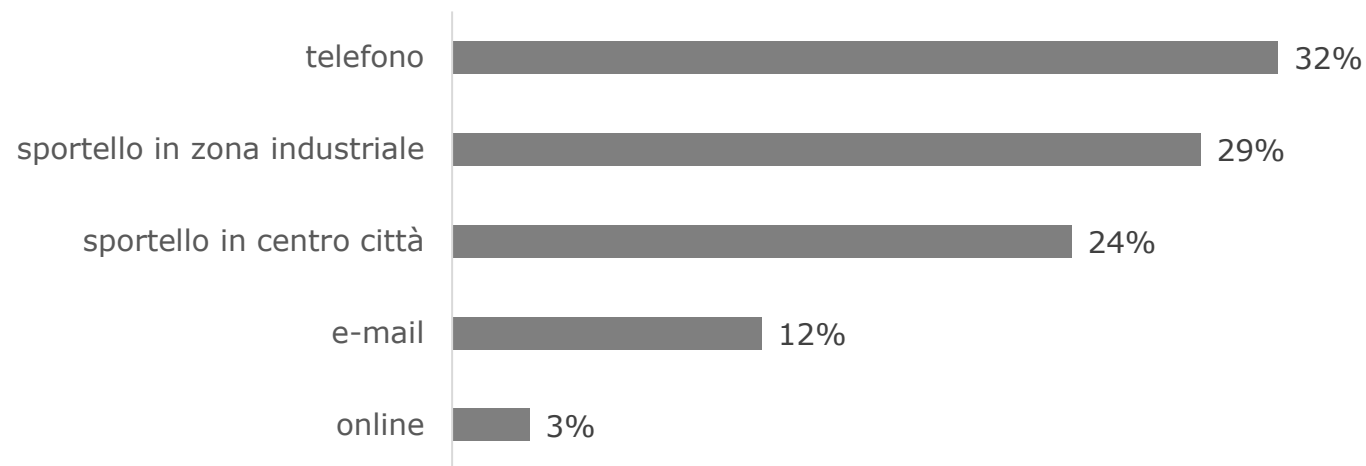


2022	48%
2021	50%
2020	57%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerciale
57%	58%	59%	47%	57%	55%	58%	61%	67%	55%	57%	57%	55%	56%	54%	64%	57%	58%	59%	63%	32%	56%	71%

# In generale: contatto

## In caso affermativo: Come ha contattato ASM Bressanone SpA?

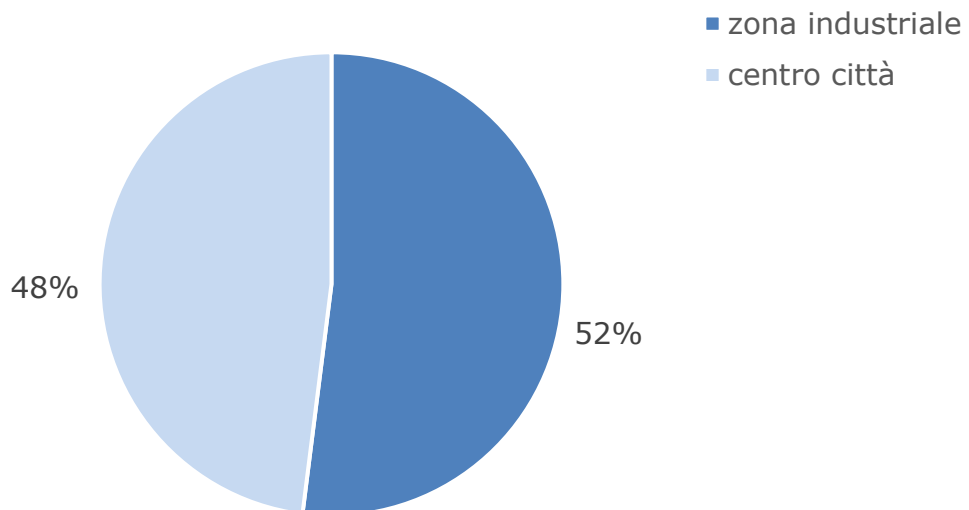


	2022	2021	2020
telefono	40%	49%	32%
zona industriale	25%	21%	35%
centro città	20%	14%	22%
e-mail	14%	14%	10%
online	1%	2%	

	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerciale
telefono	31%	33%	32%	31%	24%	32%	35%	29%	39%	37%	36%	22%	27%	23%	41%	39%	27%	28%	43%	30%	45%	31%	49%
zona ind.	34%	23%	31%	26%	38%	24%	26%	26%	25%	24%	27%	35%	29%	36%	28%	24%	26%	41%	28%	31%	17%	30%	21%
centro città	19%	32%	24%	27%	30%	34%	23%	25%	16%	20%	23%	30%	33%	28%	16%	19%	32%	16%	14%	24%	29%	25%	14%
e-mail	12%	11%	10%	15%	6%	6%	13%	19%	18%	16%	11%	10%	9%	11%	11%	15%	13%	15%	9%	12%	7%	12%	14%
online	4%	1%	3%	1%	2%	4%	3%	1%	2%	3%	3%	3%	2%	2%	4%	3%	2%		6%	3%	2%	2%	2%

# In generale: contatto

## Se sportello: Quale sede preferisce?



	2022	2021	2020
zona industr.	50%	52%	52%
centro città	50%	48%	48%

	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerciale
zona ind.	63%	37%	55%	43%	53%	54%	54%	46%	44%	60%	51%	49%	39%	54%	59%	56%	41%	71%	65%	52%	43%	51%	68%
centro città	37%	63%	45%	57%	47%	46%	46%	54%	56%	40%	49%	51%	61%	46%	41%	44%	59%	29%	35%	48%	57%	49%	32%

## In generale: contatto

Se sportello: Quale sede preferisce?

### **Perché sportello in zona industriale**

- 22 raggiungibile in macchina / parcheggio
- 15 facilmente accessibile / comodo
- 5 cordialità
- 5 orari di apertura
- 4 vicino al posto di lavoro
- 4 vicino a centro di riciclaggio
- 4 servizio migliore
- 3 cordialità

2 voci: abitudine; conosco solo questo

Voci singole: non in centro

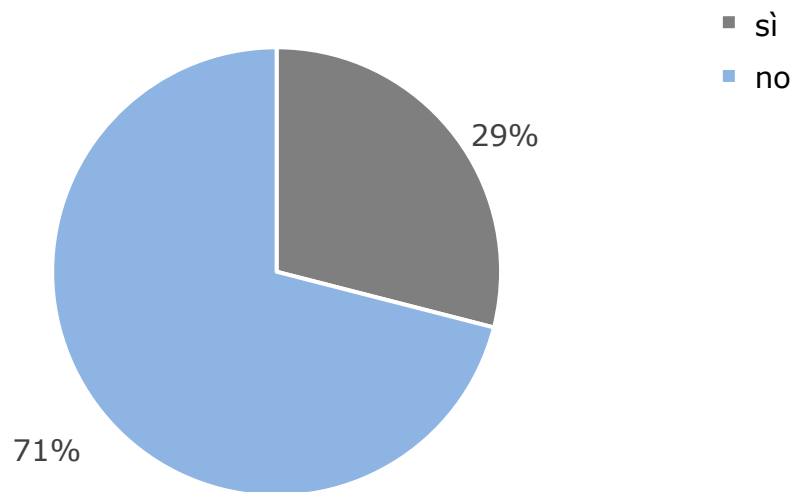
### **Perché sportello in centro città**

- 57 vicinanza
- 18 raggiungibile a piedi/in bici
- 7 conveniente
- 4 servizio

Voci singole: Acquarena; può essere combinato con altre attività

# In generale: contatto

Ha approfittato dell'opportunità di prendere un appuntamento per una visita allo sportello?



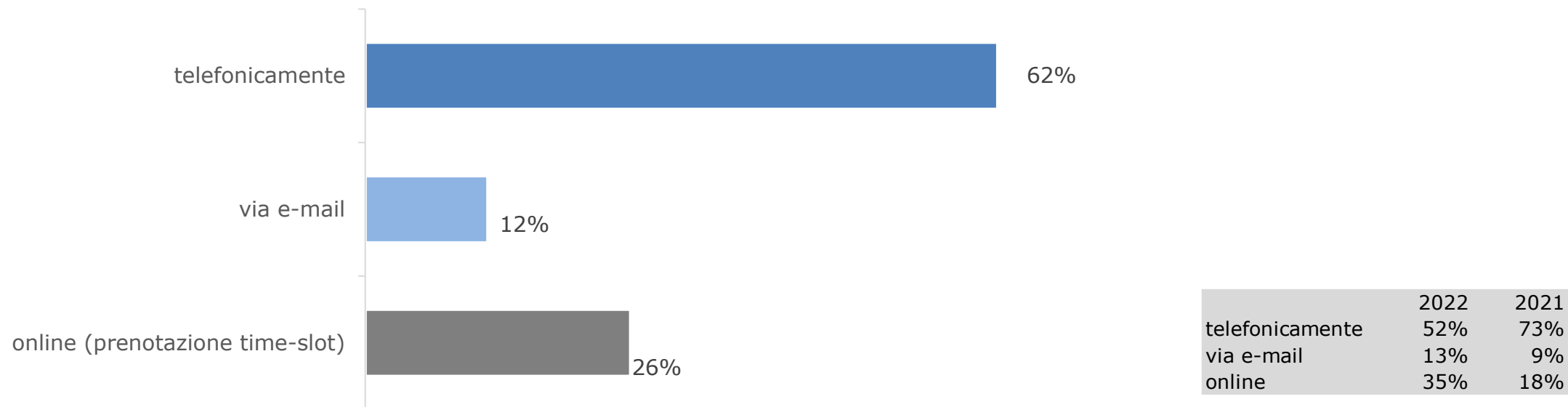
2022	2021
29%	28%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerciale
26%	33%	28%	32%	28%	26%	32%	30%	22%	21%	33%	29%	30%	26%	41%	25%	31%	33%	20%	28%	40%	29%	28%



# In generale: contatto

Come ha prenotato il Suo appuntamento?



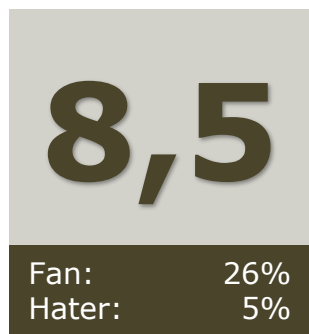
*Attenzione:  
solo 81  
risposte*

	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerciale
telefontic.	68%	54%	58%	78%	86%	64%	57%	58%	33%	44%	61%	68%	60%	64%	77%	47%	68%	50%	50%	60%	100%	62%	80%
via e-mail	16%	8%	9%	11%		16%	13%	11%		11%	12%	15%	5%	11%	17%	13%	11%	12%	17%	13%		12%	
online	16%	38%	33%	11%	14%	20%	30%	31%	67%	45%	27%	17%	35%	25%	6%	40%	21%	38%	33%	27%		26%	20%

# In generale: contatto

## Se preso appuntamento per una visita allo sportello: Come è stata trattata la Sua richiesta?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

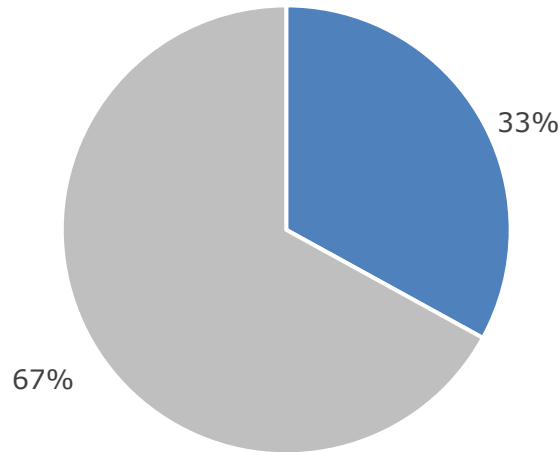


2022	8,3
2021	8,6
2020	8,7

m		f		ted		ita		sc. Obbligo		sc. Prof		maturità		università		18-30		31-45		46-60		>60		1 persona		2 persone		3 persone		4 + persone		città		frazioni		altri comuni		online		telefono		privato		commerciale	
8,5	8,4	8,6	8,3	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,4	8,3	8,4	8,5	8,6	8,6	8,6	8,5	8,3	8,5	8,6	8,5	8,5	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,4						

## In generale: raccomandare

Un obiettivo importante di ASM Bressanone SpA è quello di ridurre l'impatto ambientale dei servizi. Per diventare CO2 neutrale, è necessaria anche la partecipazione del singolo cliente. Sarebbe volontariamente disposto a pagare di più affinché i servizi (acqua, rifiuti, teleriscaldamento, elettricità) possano essere forniti in modo neutrale per il clima?



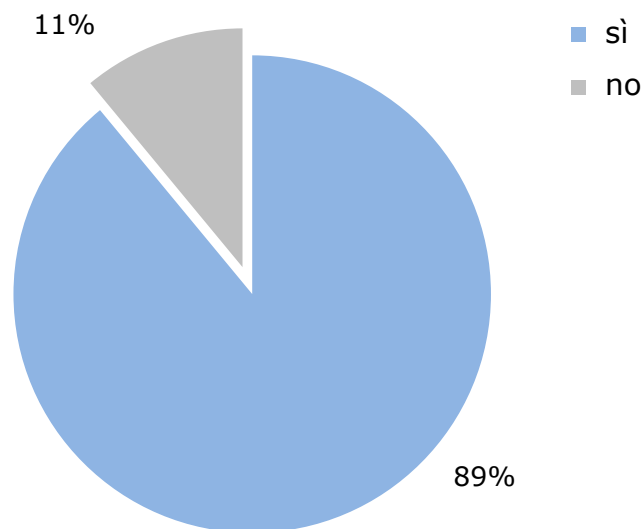
- 1) Sì, per questo obiettivo pagherei di più per i servizi.
- 2) No, non sarei disposto a pagare di più per i servizi per raggiungere questo obiettivo.

2022  
40%

m	f	ted	ita	sc. Obbligo	sc. Prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerciale
35%	29%	33%	34%	24%	28%	35%	39%	28%	29%	33%	36%	33%	34%	35%	31%	35%	31%	30%	36%	23%	32%	38%

# In generale: raccomandare

Consiglierebbe ASM Bressanone SpA ad altri?



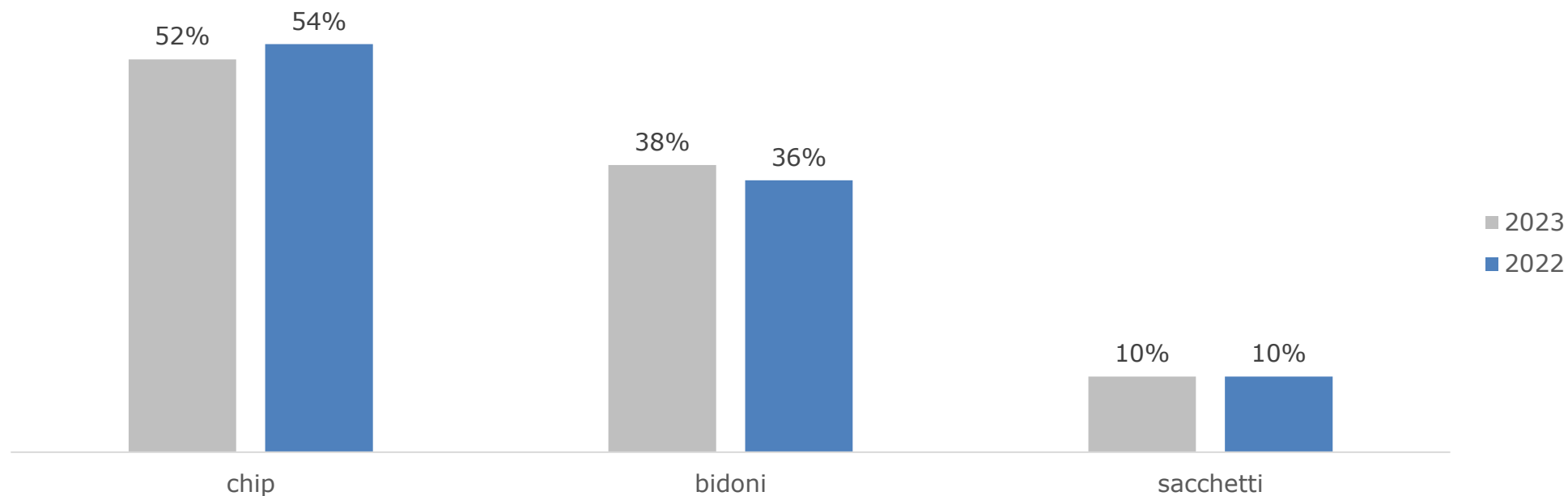
2022	90%
2021	95%
2020	94%

m	f	ted	ita	sc. Obbligo	sc. Prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerciale
90%	87%	91%	85%	90%	91%	89%	87%	85%	82%	89%	94%	87%	94%	85%	88%	90%	91%	86%	87%	97%	89%	85%

# Servizi ambientali

## Servizio ambientale – Smaltimento rifiuti residui

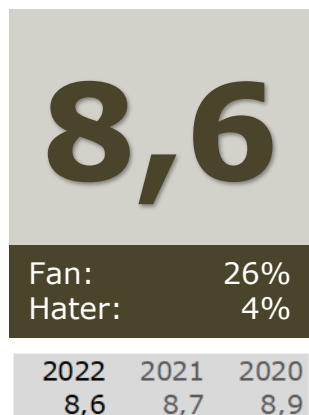
Come smaltisce i Suoi rifiuti residui?



In totale sono stati intervistati **849 clienti** riguardo allo smaltimento dei rifiuti residui.

# Servizio ambientale – Smaltimento rifiuti residui

Qual è la Sua valutazione complessiva sul servizio di smaltimento dei rifiuti residui? Esprima il Suo indice di gradimento.  
(5 = insoddisfatto – 10 = molto soddisfatto)



La valutazione dello smaltimento dei rifiuti rimane ad un livello di soddisfazione molto alto.

m		f		ted		ita		sc. obbligo				sc. prof				maturità				università				18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città		frazioni		online		telefono		sacchetti		bidoni		chip		privato		commerci.	
8,7	8,5	8,7	8,3	8,6	8,7	8,6	8,7	8,6	8,6	8,5	8,3	8,4	8,6	8,8	8,6	8,7	8,5	8,6	8,5	8,8	8,6	8,6	8,5	8,7	8,5	8,6	8,4	8,5	8,8	8,6	8,6	8,5	8,7	8,5	8,6	8,4	8,6	8,4																																			

## Servizio ambientale – Smaltimento rifiuti residui

Ha richieste o suggerimenti per migliorare il servizio di raccolta dei rifiuti residui?

- 25 più container per la plastica (come in altre città italiane)
- 17 il quantitativo minimo che devo pagare è troppo alto
- 12 più controlli (telecamere), punire smaltimento illegale
- 10 incentivare di più chi evita i rifiuti o fa una buona raccolta differenziata
- 7 il presscontainer non funziona sempre
- 7 fare qualcosa contro l'odore nei pressi dei presscontainer
- 7 più presscontainer
- 5 abolire la quantità fissa per lo smaltimento sotto 1 kg o ridurre a 500 gr.
- 5 pulire meglio i container e l'area del punto di raccolta
- 5 ridurre i costi
- 5 contenitori per il cartone
- 4 la nuova fessura per la carta è troppo piccola
- 4 informazioni sui rifiuti, sulla raccolta differenziata e su come funziona il riciclaggio



## Servizio ambientale – Smaltimento rifiuti residui

Ha richieste o suggerimenti per migliorare il servizio di raccolta dei rifiuti residui?

3 voci:

più contenitori in periferia, non tutti hanno l'auto per raggiungere il centro di riciclaggio; un presscontainer per i rifiuti residui presso il centro di riciclaggio, in modo che i rifiuti non accettati possano essere smaltiti; più riciclaggio; il bidone da 80 litri è troppo grande per le piccole famiglie, viene poi smaltito semivuoto ogni 2 mesi a causa della puzza e deve essere pagato per intero

2 voci:

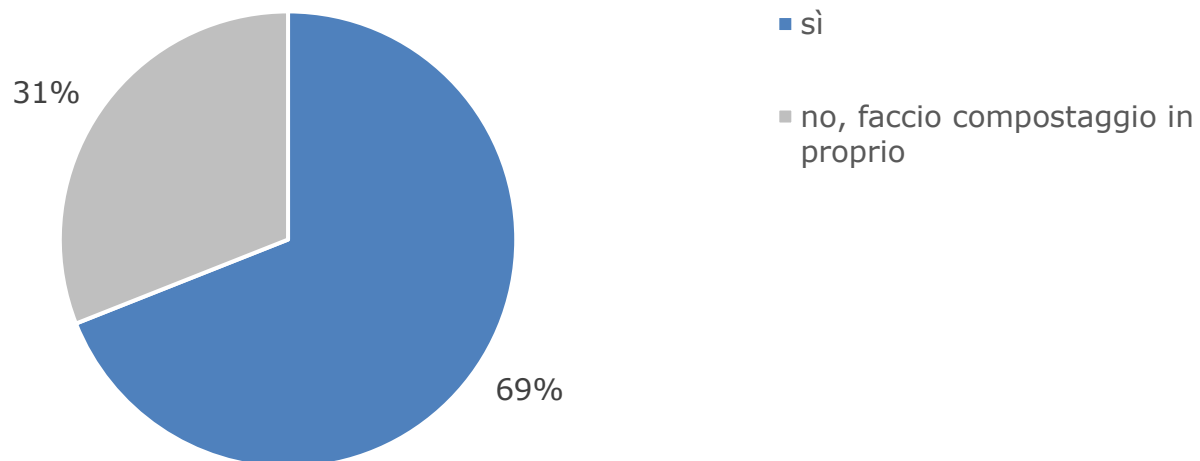
app o codice al posto della chip card; spegnere i presscontainer di notte a causa dell'inquinamento acustico; più mini-centri di riciclaggio; le famiglie con bambini pagano troppo (pannolini); il bidone dovrebbe essere sostituito; acquisti più responsabili

Voci singole:

la raccolta dei rifiuti nei bidoni era migliore; visualizzare sul presscontainer quanto è già stato depositato e quanto è ancora aperto per l'anno; accesso separato per lo smaltimento dei rifiuti verdi; svuotamento più frequente in estate; riposizionare i presscontainer vicini al Grissino; pulire i bidoni più spesso; svuotare meno spesso; se raccolgo rifiuti «selvatici», vorrei poterli smaltire separatamente nel centro di riciclaggio; mettere a disposizione dei sacchetti (come per i rifiuti organici); controllare se ognuno smaltisce abbastanza; adesso sta andando bene dopo i problemi iniziali (Kranebitt, Elvaserstr., ecc.); la plastica è una materia prima preziosa e dovrebbe essere riciclata e non solo fonte di calore; smaltire le bottiglie di vetro in base al colore; personale disponibile; offrire la possibilità di passare i giocattoli nel centro di riciclaggio; a Karnol deve esserci un punto di raccolta per lattine, carta e vetro; compostaggio gratuito per ogni famiglia (microrganismi EM terra preta o Bokash); illuminazione dei contenitori; non posso smaltire i filtri della casa clima nel centro di riciclaggio, che mi delude

# Servizio ambientale – Smaltimento rifiuti organici

Lei usa il servizio di smaltimento dei rifiuti organici?

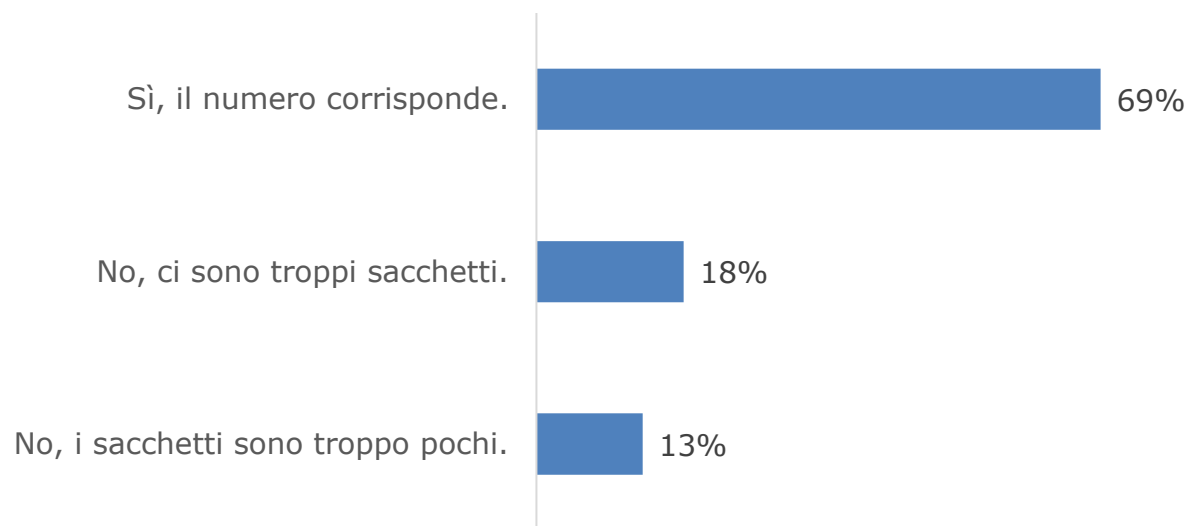


2022	2021
73%	72%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	sacchetti	bidoni	chip	privato	commerci.
66%	74%	60%	91%	59%	61%	73%	74%	69%	70%	70%	69%	78%	74%	64%	59%	79%	40%	69%	70%	77%	52%	81%	71%	41%

# Servizio ambientale – Smaltimento rifiuti organici

ASM Bressanone SpA distribuisce i sacchi di carta per lo smaltimento dei rifiuti organici direttamente da casa a casa una volta all'anno. Il numero di sacchetti consegnati soddisfa le Sue esigenze?



	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	sacchetti	bidoni	chip	privato	commerci.
corrisponde	71%	66%	67%	70%	82%	64%	72%	67%	67%	63%	69%	73%	67%	70%	73%	69%	68%	75%	68%	90%	78%	74%	65%	68%	85%
troppi sacch.	16%	20%	21%	15%	6%	21%	15%	20%	18%	19%	19%	16%	26%	16%	11%	14%	18%	15%	18%	5%	12%	13%	21%	18%	15%
pochi sacch.	13%	14%	12%	15%	12%	15%	13%	13%	15%	18%	12%	11%	7%	14%	16%	17%	14%	10%	14%	5%	10%	13%	14%	14%	

## Servizio ambientale – Smaltimento rifiuti organici

### Ulteriori suggerimenti per il miglioramento:

- 11 i sacchetti si rompono troppo velocemente (umidità)
- 8 avrei bisogno di più sacchetti/buste di carta
- 6 mancano i contenitori per la plastica (imballaggi, nylon)
- 5 il sacchetto grande nel bidone è inutile
- 5 poter ritirare i sacchetti per i rifiuti organici (ognuno quanti gli serve)
- 4 più controlli (chi smaltisce corpi estranei deve pagare)
- 3 troppi sacchetti di carta
- 3 svuotamento più frequente (nei mesi caldi)
- 3 troppo costoso
- 3 non ho ricevuto sacchetti per i rifiuti organici

### Voci singole:

Mancano i contenitori per i rifiuti organici (chip card) a Rosslauf; lasciare i sacchetti di carta nei condomini e ognuno ne prende quanto gli serve; mettere un contenitore per i rifiuti organici anche nel cimitero di Bressanone; contenitori troppo spesso fuori servizio; pulire più spesso i contenitori per i rifiuti organici; smaltimento più vicino a casa; compro i sacchetti perché quelli di ASM sono inutili; purtroppo alcuni non hanno capito il corretto smaltimento

## Servizio ambientale - Smaltimento rifiuti organici

Ha richieste o suggerimenti per migliorare il servizio di raccolta dei rifiuti organici?

*INFORMAZIONE IMPORTANTE: Le dimensioni ed i tipi di sacchetti di carta non possono essere modificati per motivi tecnici.*

- 11 più controlli e sanzioni (troppe sostanze estranee nei rifiuti organici)
- 6 educazione e informazione su ciò che può essere inserito e su ciò che viene fatto
- 5 pulizia più frequente del bidone
- 4 i sacchetti di carta non sono adatti (scomodi, instabili, si rompono, si bagnano subito, ...)
- 4 svuotamento più frequente in estate
- 3 presscontainer per i rifiuti organici a Sarnes
- 2 possibilità di ritirare i sacchetti per i rifiuti organici presso il centro di riciclaggio o in un altro luogo

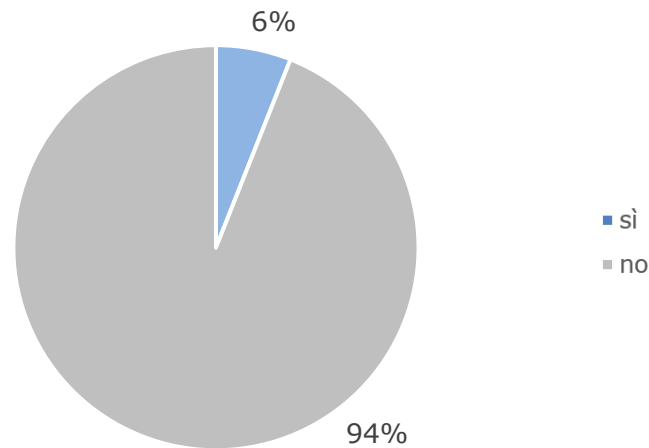
### 2 voci:

troppi sacchetti di carta; servono più sacchetti; prezzi più bassi; migliore sistema di apertura (i bidoni dei rifiuti organici spesso non si aprono perché sono sporchi); assicurarsi che il punto di raccolta sia pulito; solo i sacchetti grandi dovrebbero essere nei bidoni; perché i fazzoletti di carta non possono essere smaltiti nei rifiuti organici?; rimozione del contenitore; un solo punto di raccolta a Elvas è troppo poco (inoltre, il lucchetto di un bidone è rotto); più informazioni per i proprietari di case vacanza; più bidoni per i rifiuti organici in Viale Mozart; contenitore per i rifiuti organici nel centro di riciclaggio; il mini centro di riciclaggio a Elvas è sempre molto ghiacciato in inverno (questo è pericoloso); fare qualcosa per l'odore; installare un pedale per l'apertura; un altro giorno per lo smaltimento (non il venerdì); il contenitore spesso non funziona; arricchire il compost creato e metterlo a disposizione dei clienti privati; la raccolta dei rifiuti organici nei bidoni non è l'ideale

## Servizio ambientale - Smaltimento rifiuti verdi

ASM Bressanone SpA mette a disposizione un bidone privato da 240 litri per la raccolta dei rifiuti verdi nel territorio comunale di Bressanone. Il costo annuo è di 210 euro + 10% di IVA, indipendentemente dal numero di volte che viene svuotato. Il bidone viene svuotato una volta alla settimana da marzo a novembre.

Utilizza questo servizio di raccolta dei rifiuti verdi?



Il servizio di smaltimento dei rifiuti verdi viene utilizzato da un totale di 52 clienti intervistati.

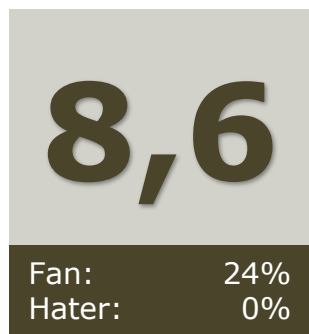
2022  
8%

*Attenzione:  
solamente 52  
risposte*

	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	sacchetti	bidoni	chip	privato	commerci.
sì	6%	7%	5%	9%	7%	5%	7%	7%	13%	8%	6%	5%	4%	6%	11%	6%	7%	5%	6%	7%	11%	6%	6%	6%	4%

# Servizio ambientale - Smaltimento rifiuti verdi

In caso affermativo: Quanto è soddisfatto del servizio?



I cittadini che utilizzano il servizio per la raccolta dei rifiuti verdi sono molto soddisfatti.

2022  
8,4

m		f		ted		ita		sc. obbligo		sc. prof		maturità		università		18-30		31-45		46-60		>60		1 persona		2 persone		3 persone		4 + persone		città		frazioni		online		telefono		sacchetti		bidoni		chip		privato		commerci.	
8,7	8,5	8,9	8,3	9,7	8,6	8,6	8,4	8,3	8,1	8,5	9,2	9,0	9,1	8,2	8,2	8,6	8,6	8,6	9,0	8,9	8,8	8,3	8,6	9,0	8,6	9,0	8,9	8,8	8,3	8,6	9,0	8,6	9,0	8,9	8,8	8,3	8,6	9,0	8,6	9,0									

## Servizio ambientale - Smaltimento rifiuti verdi

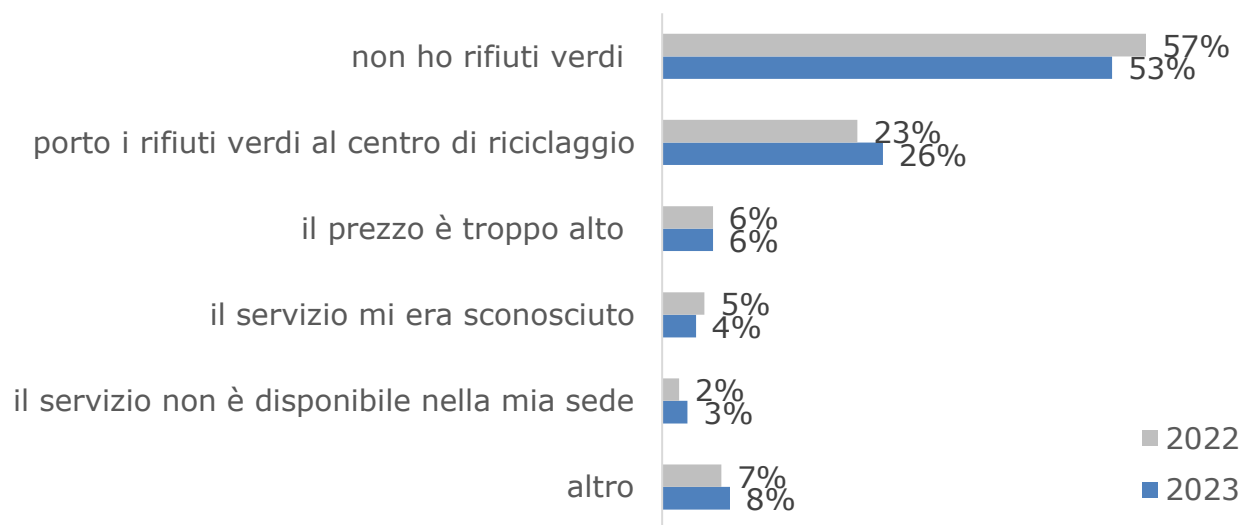
Si prega di motivare la risposta:

Voto	Risposta
6	Dovrebbe essere svuotato almeno due volte alla settimana.
7	Bidone troppo piccolo.
8	Im Herbst länger, da im November noch viel Laub abfällt, das bis März im Garten gelagert werden muss.
8	Il ritiro viene fatto proprio quando il bidone è pieno.
9	Spesso e' sporco.
9	Dienst passt, Preis teuer - wie alles heutzutage.
9	Der Dienst funktioniert sehr gut.



# Servizio ambientale - Smaltimento rifiuti verdi

Per quale motivo non ha richiesto il bidone?



## Altro

- 16 compostaggio in proprio
- 4 agricoltore
- 3 chiarire con il condominio

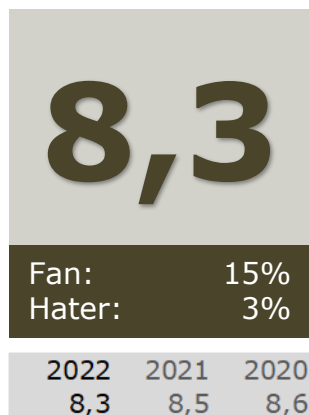
Voci singole: il giardiniere lo fa in modo più economico; il condominio ha deciso di non aderire al servizio

	m		f		ted		ita		sc. obbligo				sc. prof				maturità				università				18-30				31-45				46-60				> 60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città		frazioni		online		telefono		sacchetti		bidoni		chip		privato		commerci.	
no verdi	52%	55%	47%	67%	61%	47%	56%	53%	56%	51%	53%	53%	72%	50%	49%	37%	56%	40%	52%	92%	59%	44%	57%	53%	59%	28%	24%	29%	20%	15%	27%	27%	26%	18%	26%	25%	27%	14%	29%	31%	33%	25%	28%	26%	8%	19%	31%	24%	27%	12%																								
centro ricicl.	28%	24%	29%	20%	15%	27%	27%	26%	18%	26%	25%	27%	14%	29%	31%	33%	25%	28%	26%	8%	19%	31%	24%	27%	12%																																																	

# Servizio ambientale – Isola ecologica

Esprima la Sua valutazione riguardo alla raccolta delle **isole ecologiche**.

(5 = insoddisfatto – 10 = molto soddisfatto)



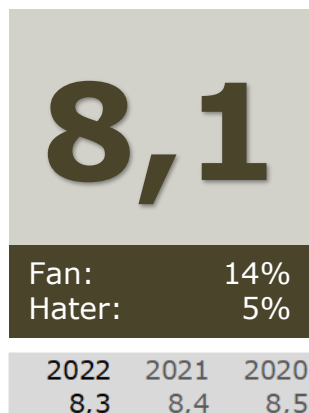
Il livello di soddisfazione con le isole ecologiche é buono.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	sacchetti	bidoni	chip	privato	commerci.
8,3	8,2	8,4	8,0	8,1	8,3	8,4	8,1	8,0	8,1	8,2	8,5	8,2	8,3	8,2	8,2	8,3	8,3	8,2	8,3	8,3	8,4	8,2	8,2	8,4

# Servizio ambientale – Mini centro di riciclaggio

Esprima la Sua valutazione riguardo alla raccolta del **mini centri di riciclaggio.**

(5 = insoddisfatto – 10 = molto soddisfatto)



La soddisfazione con i mini centri di riciclaggio si é diminuita a un punteggio di 8,1.

m		ted		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30				31-45				46-60				>60				1 persona		2 persone		3 persone		4 + persone		città		frazioni		online		telefono		sacchetti		bidoni		chip		privato		commerci.	
8,2	8,0	8,3	7,7	8,0	8,2	8,1	8,1	7,8	7,9	8,1	8,3	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	8,3										

## Servizio ambientale – Raccolta differenziata

Ha richieste o suggerimenti di miglioramenti riguardo alla raccolta differenziata dei rifiuti?

- 78 aggiungere bidoni/campane per la plastica nei mini centri di riciclaggio/isole ecologiche
- 31 la nuova fessura del contenitore della carta è troppo piccola (non è possibile con la carta tritata!)
- 21 orari di apertura dei mini centri di riciclaggio più lunghi (non compatibili con gli orari di lavoro)
- 15 maggiori controlli (telecamere) e multe
- 14 aggiungere bidoni/campane per la cartone nei mini centri di riciclaggio/isole ecologiche
  - 4 personale scortese (Milland)
  - 3 Mantenere puliti i mini-centri di riciclaggio

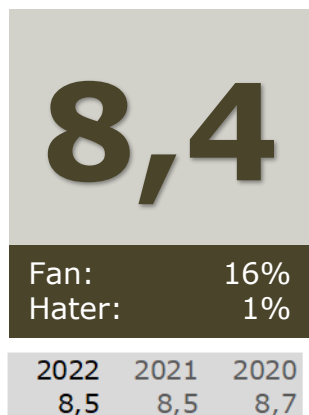
2 voci: molte cose non vengono accettate (rifiuti domestici); i contenitori sono sempre pieni; lunghe code; pulire periodicamente le campane di raccolta; maggiori informazioni sulla raccolta differenziata e sul riciclaggio; premiare chi separa i rifiuti in modo diligente (più secondo il principio "chi inquina paga"); aumentare la varietà delle opzioni di smaltimento; raccogliere le scatole di cartone tramite la raccolta stradale; ingrandire il buco di apertura dei contenitori di metallo e vetro

Voci singole: meno cestini pubblici per i rifiuti; più cestini pubblici per i rifiuti; la nuova stazione va tenuta pulita; i contenitori sono spesso fuori servizio; un secondo centro di riciclaggio in città sarebbe ottimo; alcuni iniziano a differenziare i rifiuti solo al punto di raccolta e bloccano tutto; servizio di raccolta porta a porta; le aree verdi e i cespugli vengono puliti troppo a fondo (vermi e insetti non sopravvivono così); il punto di raccolta dei rifiuti verdi dovrebbe essere sempre aperto; il Tetrapak è un rifiuto di carta?; contenitori più piccoli per l'olio esausto; costoso; possibilità di consegnare i rifiuti ingombranti una volta all'anno presso i mini centri di riciclaggio; lunghe distanze a causa della rimozione dei contenitori in Elvaserstrasse/Seeburgstrasse

# Servizio ambientale – Pulizia urbana

Qual è la Sua valutazione riguardo alla **pulizia delle piazze pubbliche**, delle aree verdi e delle aree giochi nonché alla **pulizia stradale** a Bressanone?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



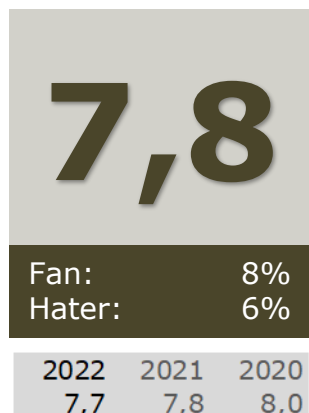
Il livello di soddisfazione riguardo la pulizia delle aree pubbliche e delle strade é buono.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerci.	
8,4	8,4	8,4	8,3	8,3	8,4	8,4	8,5	8,3	8,5	8,4	8,4	8,4	8,3	8,4	8,5	8,4	8,5	8,4	8,4	8,4	8,4	8,7

# Servizio ambientale

La preghiamo di valutare il **rapporto qualità/prezzo** del servizio ambientale.

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

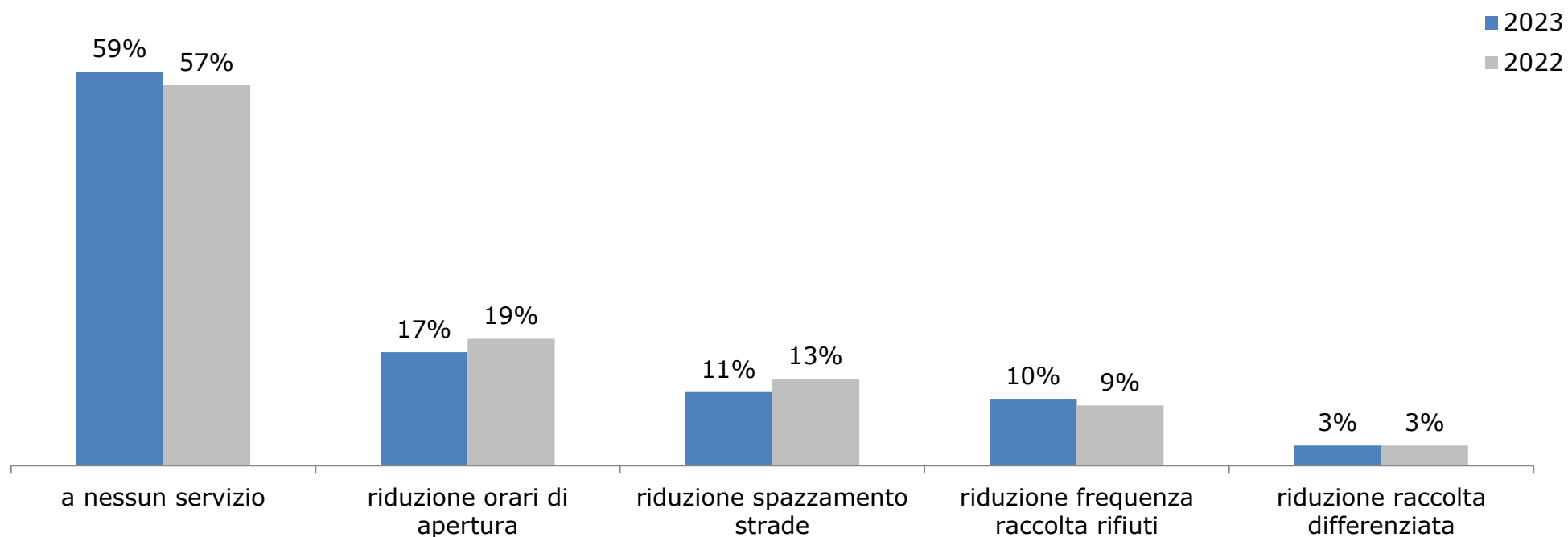


I cittadini intervistati sono soddisfatti del rapporto qualità/prezzo del servizio ambientale.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerci.
7,9	7,7	7,8	7,7	7,9	7,7	7,8	7,8	7,4	7,8	7,8	8,0	7,7	7,9	7,7	7,9	7,8	7,9	7,8	7,8	7,8	7,8

## Servizi ambientali

A quali servizi rinunciarebbe se ciò comportasse una riduzione delle tariffe?

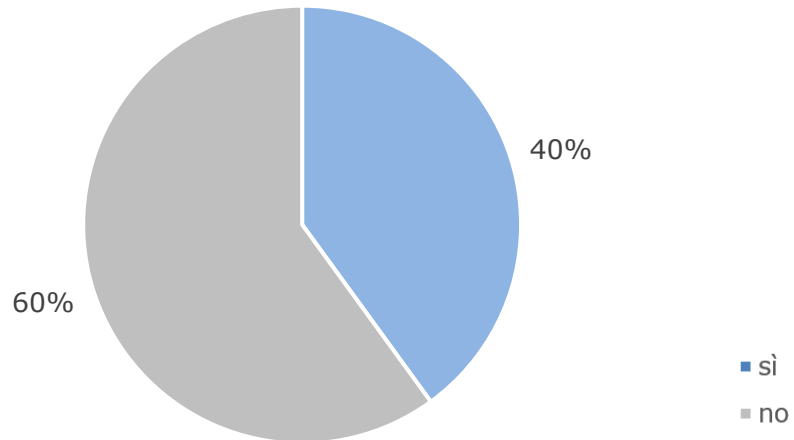


Quasi il 60% non rinunciarebbe a nessun servizio, anche se ciò significasse tariffe più basse.

# Servizio ambientale - raccolta della plastica

La raccolta della plastica è soggetta a criteri rigorosi ed è costosa da trattare.

Sarebbe disposto/a a pagare di più per i servizi ambientali se potrebbe consegnare gli imballaggi in plastica non solo presso il centro di riciclaggio e i mini centri di riciclaggio, ma anche nelle campagne di raccolta?



m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	> 60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerci.
41%	38%	37%	45%	49%	33%	41%	43%	50%	35%	39%	43%	44%	43%	40%	31%	42%	33%	40%	49%	40%	41%



## Servizi ambientali

Ha altri desideri o suggerimenti riguardo ai servizi ambientali di ASM Bressanone SpA?

- 17 troppo costoso
- 16 container per plastica (come in tutte le città italiane; senza sovrapprezzo!)
  - 9 più controlli e possibilmente sanzioni
  - 7 la plastica è da evitare/da vietare (fare più pressione su produttori e rivenditori) - sono contro contenitori per plastica, altrimenti il consumo aumenta ancora
- 5 trovo cinica la domanda "A quali servizi rinunciarebbe..." in tempi di bilanci ridotti (sfacciataggine) - ASM deve lavorare in modo più efficiente
- 3 mancano i cestini per i rifiuti lungo le strade
- 2 mantenere pulite le aree verdi
- 2 l'energia è troppo costosa
- 2 più informazione ed educazione
- 2 fatturazione secondo il principio "chi inquina paga"

## Servizi ambientali

Ha altri desideri o suggerimenti riguardo ai servizi ambientali di ASM Bressanone SpA?

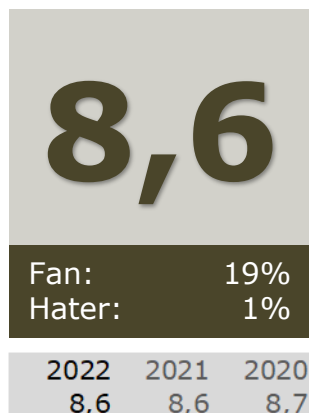
### Voci singole:

si dovrebbero promuovere maggiormente i piccoli impianti fotovoltaici per i privati; si dovrebbero incaricare solo imprese locali per lavori appaltati dall'azienda municipalizzata di Bressanone; i lavori che causano molto traffico automobilistico dovrebbero essere ridotti il più possibile o organizzati in modo ecologico; coloro con un consumo energetico elevato dovrebbero lavorare di più di notte, ad esempio a casa, le lavatrici, le lavastoviglie, ecc.; la burocrazia dovrebbe essere semplificata, anche le bollette dell'elettricità dovrebbero essere semplificate; tutti (privati o aziende) dovrebbero consumare meno energia (questo dovrebbe essere sostenuto fortemente); i grandi alberghi con piscine, ecc. dovrebbero anche pagare per i danni ambientali che causano (l'eccessivo turismo danneggia a tutti noi); i cittadini attenti all'ambiente pagano per i rifiuti molto di più di quanto producono; più cestini per i rifiuti alle fermate degli autobus in periferia; nei mini centri di riciclaggio raccogliere anche i rifiuti organici; cosa si può fare perché le persone facciano una raccolta differenziata più coscienziosa; il lunedì il parco giochi di via Carducci viene pulito da un'assistente all'infanzia (schegge di vetro, preservativi, bombolette spray); troppo sale stradale lo scorso inverno; le stufe a legna private andrebbero controllate/vietate (l'aria in città è a volte molto sporca); qualcuno dovrebbe spiegare ad alcuni dipendenti che sono pagati con le tasse dei cittadini e che quindi potrebbero essere più cordiali; la pulizia delle strade nelle frazioni è trascurata; rifiuti selvaggi vicino ai ponti Lido e Mozart; il servizio clienti ASM potrebbe essere più efficiente; alcuni servizi dovrebbero essere adattati agli anziani senza auto; dovrebbe esserci una raccolta di plastica di alta qualità (così il riciclo è solo termico); la pulizia delle strade prima delle ore 6 è rumorosa e disturba; più possibilità di buttare gli escrementi di cani; i servizi municipalizzati dovrebbero dismettere i servizi in perdita che non sono la loro missione principale; ridurre l'illuminazione e il riscaldamento degli edifici pubblici; buttare i mozziconi di sigaretta dovrebbero essere sanzionato; i nostri 2 bidoni dovrebbero essere svuotati di nuovo nel cortile, come prima (ora dobbiamo tirare i bidoni per 200 m in salita)

# Servizio ambientale – Centro di riciclaggio

Esprima la Sua valutazione riguardo al **centro di riciclaggio**.

(5 = insoddisfatto – 10 = molto soddisfatto)

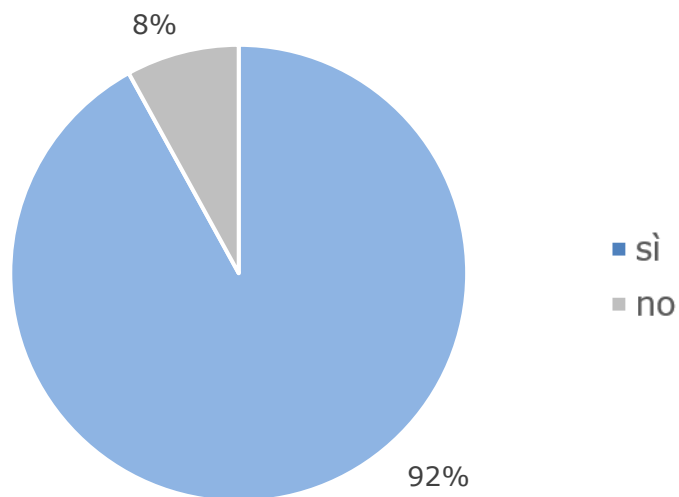


Il centro di riciclaggio conferma gli ottimi valutazioni degli anni scorsi.

m		ted		sc. obbligo		sc. prof		maturità		università		18-30		31-45		46-60		>60		1 persona		2 persone		3 persone		4 + persone		privato		frazioni		online		telefono		città		frazioni		altri comuni	
8,6	8,5	8,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,6	8,1	8,4	8,6	8,7	8,5	8,6	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6			

## Servizi ambientali

Il centro di riciclaggio di Bressanone è aperto con orario continuato dalle 7:30 alle 17:00. Il sabato è aperto dalle 7:30 alle 12:30. Gli orari di apertura soddisfano le Sue esigenze?



Il 92% dei cittadini intervistati afferma che gli orari di apertura del centro di riciclaggio soddisfano le loro esigenze.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	privato	frazioni	online	telefono	città	frazioni	altri comuni
92%	92%	93%	90%	97%	97%	92%	88%	82%	88%	82%	97%	92%	94%	91%	93%	92%	92%	92%	99%	91%	96%	92%

## Servizi ambientali

Quali orari di apertura sarebbero ideali per Lei?

- 20 sabato aperto anche nel pomeriggio (fino alle ore 18)
- 20 aperto più a lungo la sera (fino alle ore 19)
- 9 1-2 volte fino alle ore 18
- 5 1-2 volte fino alle ore 19
- 4 potrebbe essere ridotto
- 3 domenica dalle ore 8 alle 12
- 3 domenica tutto il giorno
- 2 1-2 volte dalle ore 7

Voci singole:

orari di apertura più lunghi prima dei giorni festivi; si potrebbe rinunciare all'orario continuato; orari di apertura diversi da quelli di ufficio; tutti i giorni dalle ore 14:30 alle 18:30

## Servizio ambientale – Centro di riciclaggio

Ha richieste o suggerimenti di miglioramento riguardo al centro di riciclaggio?

- 16 i collaboratori dovrebbero essere più cordiali e disponibili
- 6 tempi di attesa troppo lunghi
- 4 accesso separato per smaltimento rifiuti verdi
- 3 ampliamento del centro (troppo piccolo per una città come Bressanone)
- 3 elogiare il personale (cordiale, disponibile)
- 3 accettare più materiali (porcellana, tessuti, cartongesso, catrame, ...)
- 2 troppo lontano senza macchina
- 2 sensibilizzare le persone a separare i rifiuti a casa e a non bloccare tutto

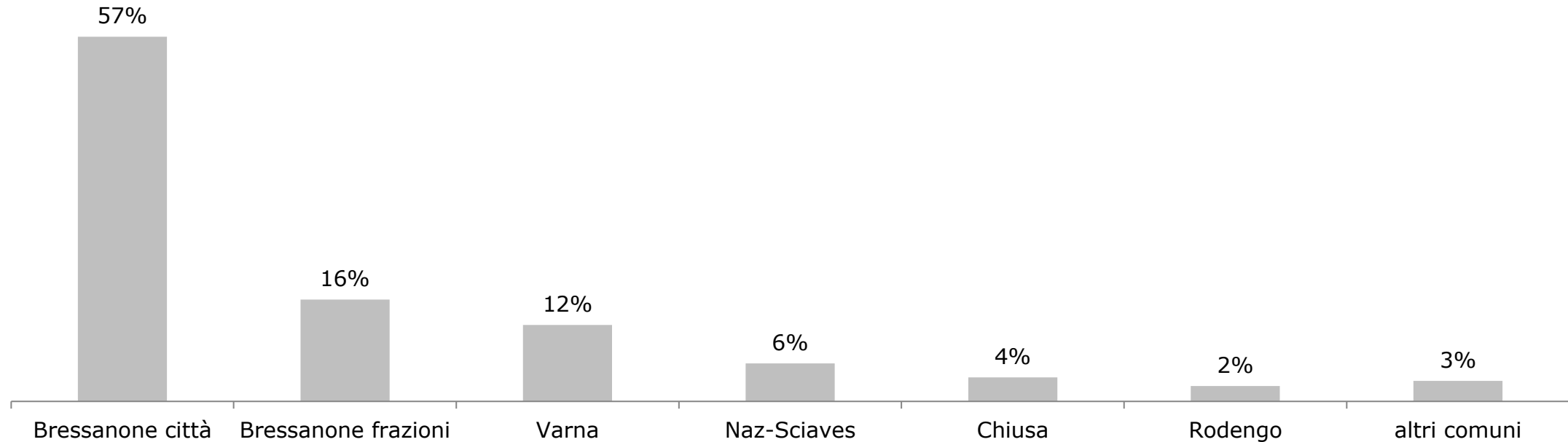
### Voci singole:

un centro di riciclaggio anche in città; migliore suddivisione; mettere informazioni precise sui singoli contenitori; possibilità di lasciare lì eventuali rifiuti residui; le biciclette buone non devono essere buttate via; migliore risciacquo dei contenitori dell'olio; è stato mandato a Schabs e da lì è tornato a Bressanone, molto fastidioso; aiuto per le persone con disabilità

# Distribuzione di energia elettrica

## Distribuzione di energia elettrica

È collegato alla rete elettrica di ASM Bressanone SpA?



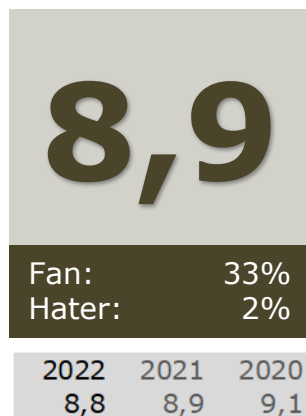
Complessivamente sono stati intervistati **963 clienti** della distribuzione di energia elettrica.



# Distribuzione di energia elettrica

Qual è la Sua valutazione riguardo alla qualità e continuità della fornitura di energia elettrica?

(5 = insoddisfatto – 10 = molto soddisfatto)

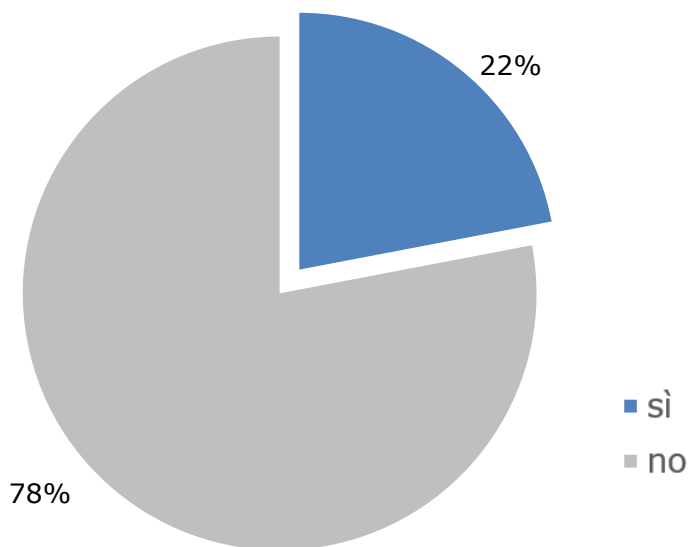


La sicurezza dell'approvvigionamento é valutata positivamente degli intervistati.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
8,9	8,7	9,0	8,5	8,7	8,9	8,8	8,9	8,7	8,8	8,8	9,0	8,9	8,9	8,7	8,9	8,8	9,0	8,9	8,9	8,8	8,8	9,0

# Distribuzione di energia elettrica

Ha mai richiesto l'assistenza di ASM Bressanone SpA per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica?



196 intervistati hanno avuto bisogno di assistenza per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica.

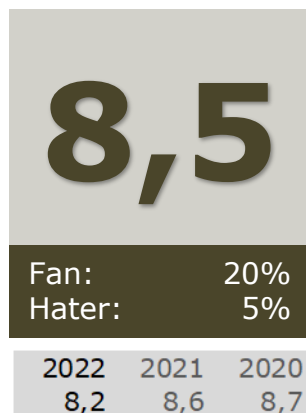
2022	19%
2021	19%
2020	17%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
21%	23%	24%	15%	17%	21%	23%	24%	21%	24%	21%	23%	18%	19%	30%	25%	20%	26%	24%	23%	16%	22%	31%

# Distribuzione di energia elettrica

**In caso affermativo: Il servizio ha soddisfatto le Sue aspettative?**

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



La soddisfazione per il servizio fornito è salita ancora una volta a un livello molto buono.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	telefono	online	privato	commerci.
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	8,2	8,3

## Distribuzione di energia elettrica

Perché questo servizio non è stato soddisfacente per Lei (voti 5 e 6)?

- La mano destra non sapeva cosa faceva la sinistra. Abbiamo ricevuto informazioni contrastanti tra l'ufficio comunale e la sede centrale.
- Ci è voluta un'eternità e poi non ha funzionato più volte.
- Non è stato possibile evadere la mia richiesta, ma mi è stato promesso che mi avrebbero richiamato non appena fosse tornato l'impiegato competente. Non ho avuto notizie per un mese e mezzo.
- Le informazioni sulla fotovoltaica non sono state soddisfacenti.
- Non sono soddisfatto delle prestazioni nel nostro edificio e nel nostro appartamento. Deve e può andare meglio.
- Il vecchio contatore non è stato trovato negli archivi, quindi non c'era più modo di ottenere il rimborso della cauzione. Il nuovo contatore era comunque necessario.
- La linea elettrica del vicino è stata scavata nel mio terreno privato senza chiedere.
- Promesse vuote.
- Il servizio di emergenza non risponde.

# Distribuzione di energia elettrica

Ha suggerimenti o richieste riguardo al servizio di fornitura di energia elettrica?

- 68 tariffe ridotti / troppo costoso (gli elevati aumenti di prezzo non sono affatto giustificati)
- 6 4,5 kWh senza costi aggiuntivi sarebbero desiderabili
- 5 ho cambiato / cambierò fornitore (ASM Bressanone è troppo costoso)
- 3 meno illuminazione delle strade e degli edifici pubblici
- 3 assistenza e consulenza per impianti fotovoltaici o solari
- 3 fatture trasparenti (incomprensibili)

## 2 voci:

l'energia elettrica è un diritto fondamentale e non dovrebbe essere oggetto di speculazione in borsa; impianti fotovoltaici sul balcone come a Brunico; consulenza su quale tariffa sia più adatta a me; è fantastico poter consultare le fatture online; sarebbero fantastici i pacchetti tariffari per le famiglie; l'energia elettrica immessa nell'impianto fotovoltaico dovrebbe essere remunerata adeguatamente; il Sudtirolo ha bisogno di un'approvvigionamento energetico sostenibile e indipendente; offerte ragionevoli come Alperia ECO

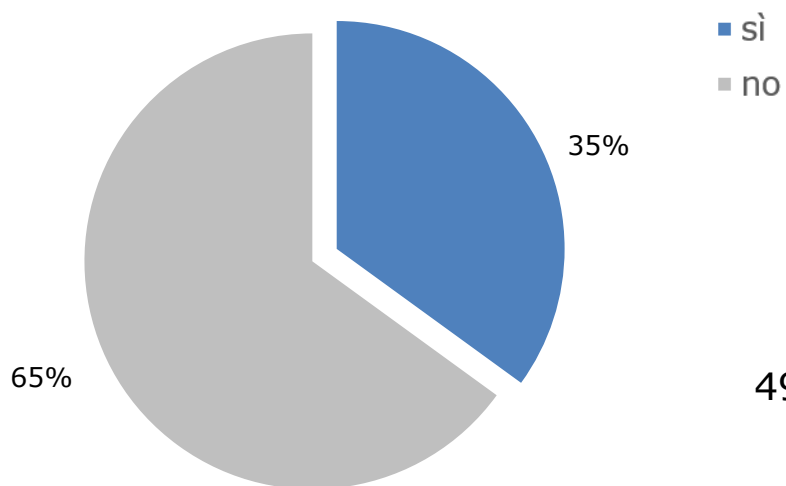
## Voci singole:

le fatture erano significativamente più chiare nel 2020; maggiori riduzioni per l'energia notturna; durante l'estate, durante i temporali, si verifica spesso un'interruzione di corrente (Milland - via Plose); mi metterò in contatto con voi per quanto riguarda BEN; i costi di installazione per una nuova linea sono troppo elevati; offrire un pacchetto da 1,5 kWh con costi fissi bassi; più impianti a biomassa e turbine eoliche sulla Plose

Vendita di energia elettrica

# Vendita di energia elettrica

È ancora un cliente sul mercato protetto?



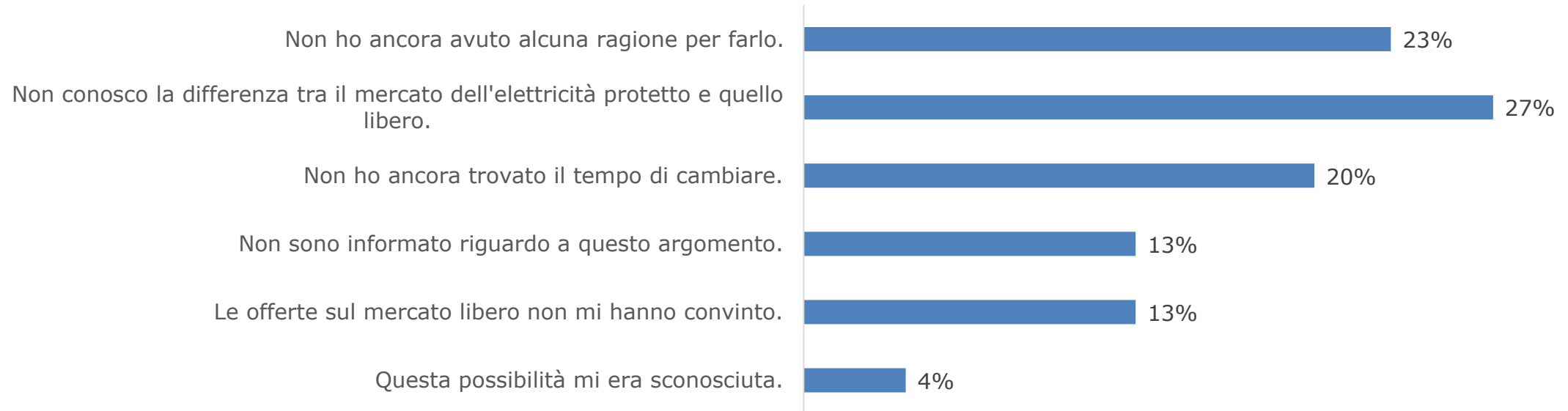
497 intervistati affermano di essere clienti sul mercato protetto.

2022	2020	2019
54%	25%	16%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
32%	41%	33%	42%	41%	35%	30%	40%	50%	26%	35%	39%	46%	36%	33%	29%	37%	34%	33%	43%	11%	36%	28%

## Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Ciente mercato protetto: Perché non ha ancora scelto un'offerta sul mercato libero?



Quasi un quarto degli intervistati non ha ancora avuto alcuna ragione per farlo, il 27% non conosce la differenza tra mercato libero e mercato protetto e il 20% non ha ancora trovato il tempo per cambiare.



# Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Lo sa che, secondo le attuali disposizioni di legge, il mercato protetto dell'elettricità durerà solo fino alla fine di quest'anno, dopodiché riceverà automaticamente un nuovo fornitore di elettricità?



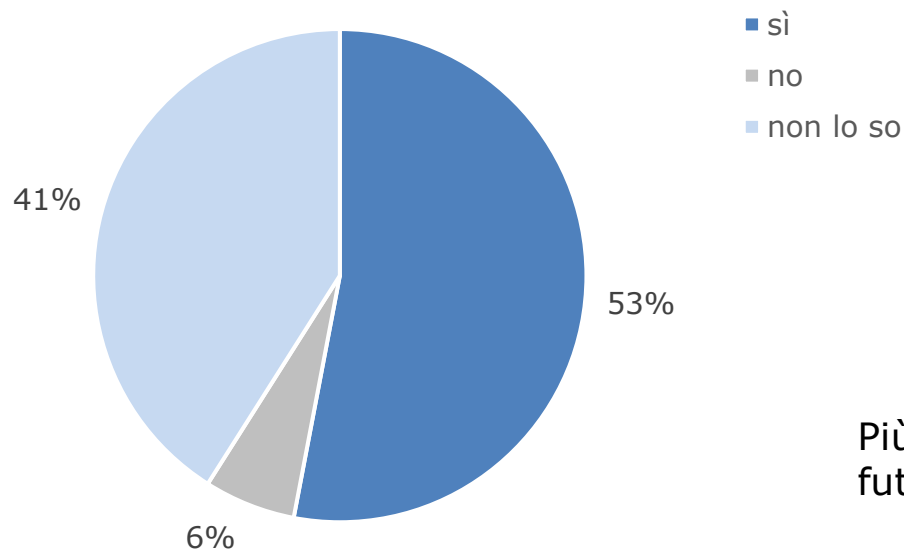
Più della metà dei clienti del mercato protetto sa di dover scegliere un nuovo fornitore di energia elettrica entro la fine dell'anno.

2022  
24%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
54%	49%	54%	53%	43%	51%	58%	50%	38%	42%	52%	60%	56%	58%	56%	50%	52%	57%	47%	53%	30%	52%	56%

# Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Vuole rimanere cliente di ASM Bressanone SpA, per quanto riguarda l'energia elettrica?

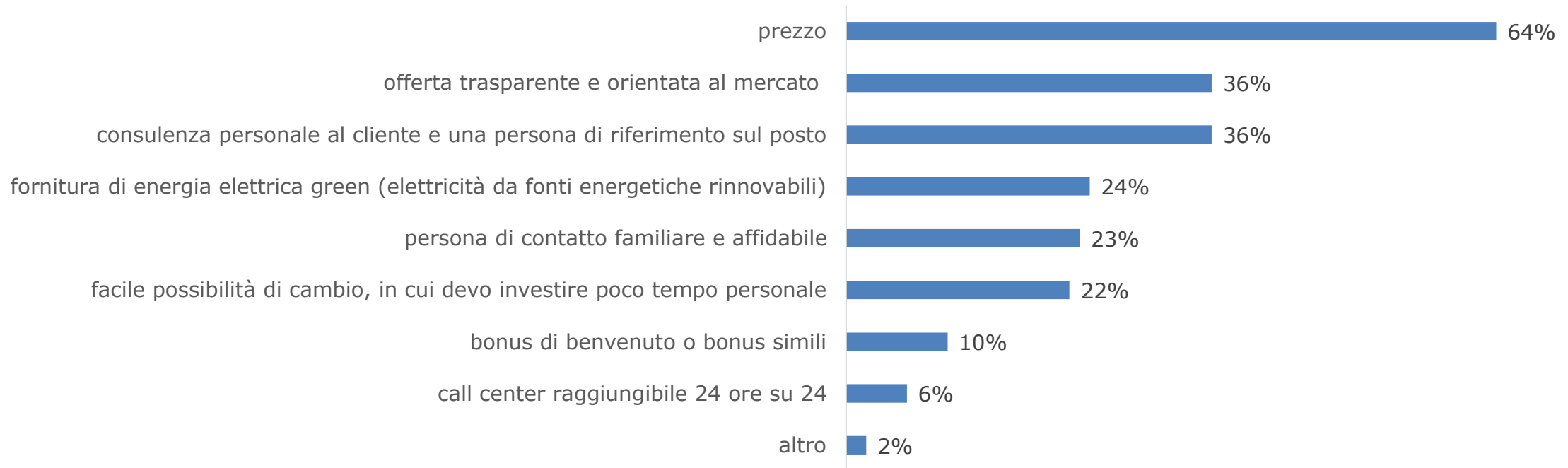


Più della metà dei clienti vorrebbe rimanere con ASM Bressanone SpA anche in futuro, il 45% non lo sa ancora.

	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
sì	57%	48%	50%	54%	68%	50%	60%	47%	53%	24%	57%	69%	60%	58%	41%	41%	57%	62%	40%	51%	75%	53%	44%
no	6%	6%	6%	4%		6%	7%	8%	10%	12%	4%	4%	4%		7%	18%	4%	10%	7%	7%		6%	
non lo so	37%	46%	44%	42%	32%	44%	33%	45%	37%	64%	39%	27%	36%	42%	52%	41%	39%	28%	53%	42%	25%	41%	56%

## Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Cosa è particolarmente importante per Lei quando sceglie un nuovo fornitore di energia elettrica?



Il prezzo è il criterio di scelta di un nuovo fornitore di energia elettrica.

## Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Cosa è particolarmente importante per Lei quando sceglie un nuovo fornitore di energia elettrica?

Altro:

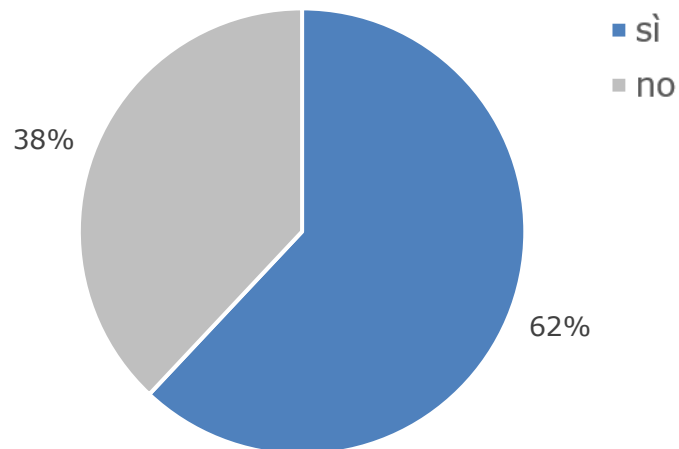
- 3 ho già un contratto BEN e sto aspettando la prima bolletta
- 3 l'aspetto principale è il prezzo più basso

Voci singole:

il mercato libero dell'energia elettrica non è trasparente; l'affidabilità; quali parametri deve soddisfare l'elettricità verde?; non volevo cambiare

# Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Lo sa che, ASM Bressanone SpA offre un pacchetto di elettricità per il mercato libero chiamato "BEN - Bressanone ENergy"?



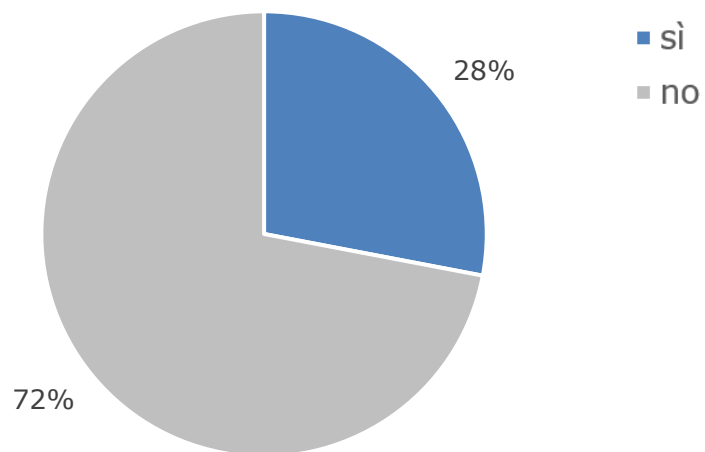
302 intervistati dichiarano di essere a conoscenza dell'offerta "Ben".

2022	2021	2020
23%	20%	25%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
61%	62%	67%	57%	57%	62%	68%	60%	61%	53%	59%	69%	62%	61%	62%	66%	61%	68%	62%	63%	39%	63%	58%

# Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Vuole essere contattato personalmente da ASM Bressanone SpA al riguardo?



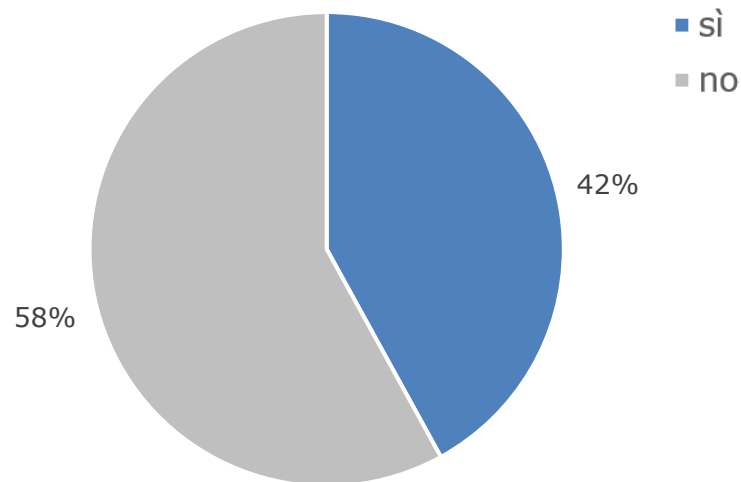
115 intervistati desiderano essere contattati da ASM Bressanone SpA. Abbiamo inviato la lista con i contatti a ASM Bressanone SpA.

2022  
43%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
28%	27%	28%	26%	30%	33%	23%	26%	9%	25%	31%	31%	28%	35%	27%	18%	27%	31%	30%	29%	18%	27%	46%

## Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Sapeva che, con il pacchetto di energia elettrica del mercato libero denominato "BEN - Bressanone ENERGY", ASM Bressanone SpA può offrire l'energia con uno sconto, a differenza dell'attuale offerta del mercato tutelato?

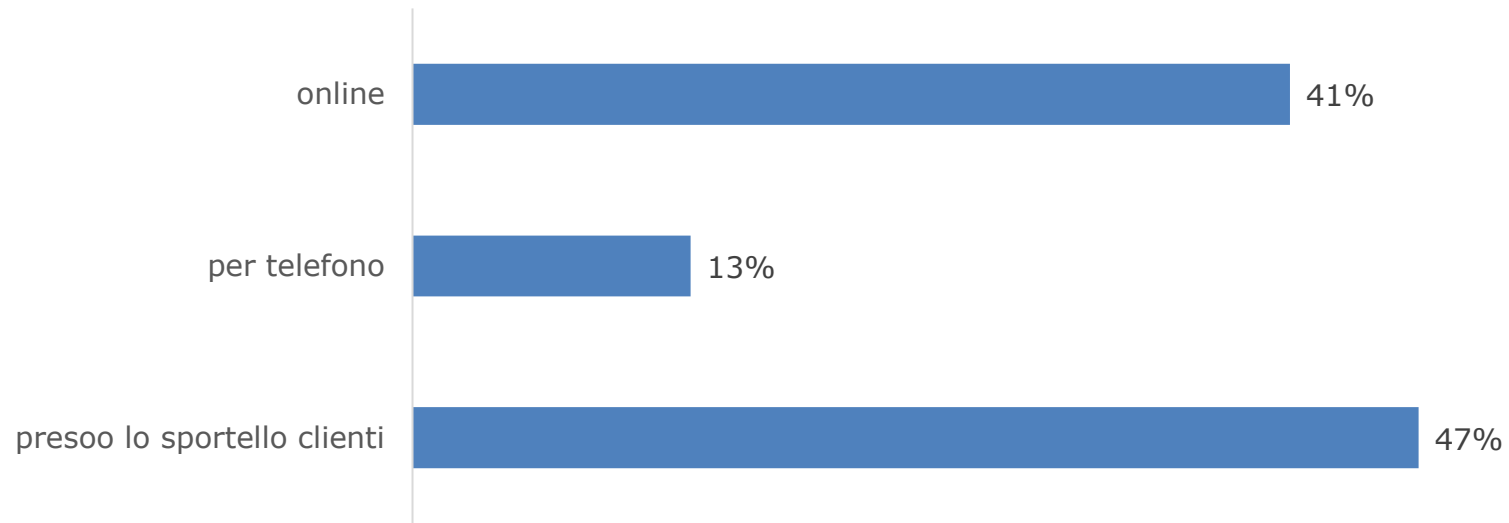


Il 42% degli intervistati sa che i prezzi dell'energia possono essere scontati sul mercato libero.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
43%	39%	43%	42%	44%	37%	46%	43%	35%	28%	40%	51%	39%	42%	39%	46%	43%	40%	39%	42%	29%	42%	42%

# Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

Il cambio a "BEN - Bressanone ENergy" può essere effettuato facilmente e rapidamente online. Quale modalità di cambio preferirebbe?

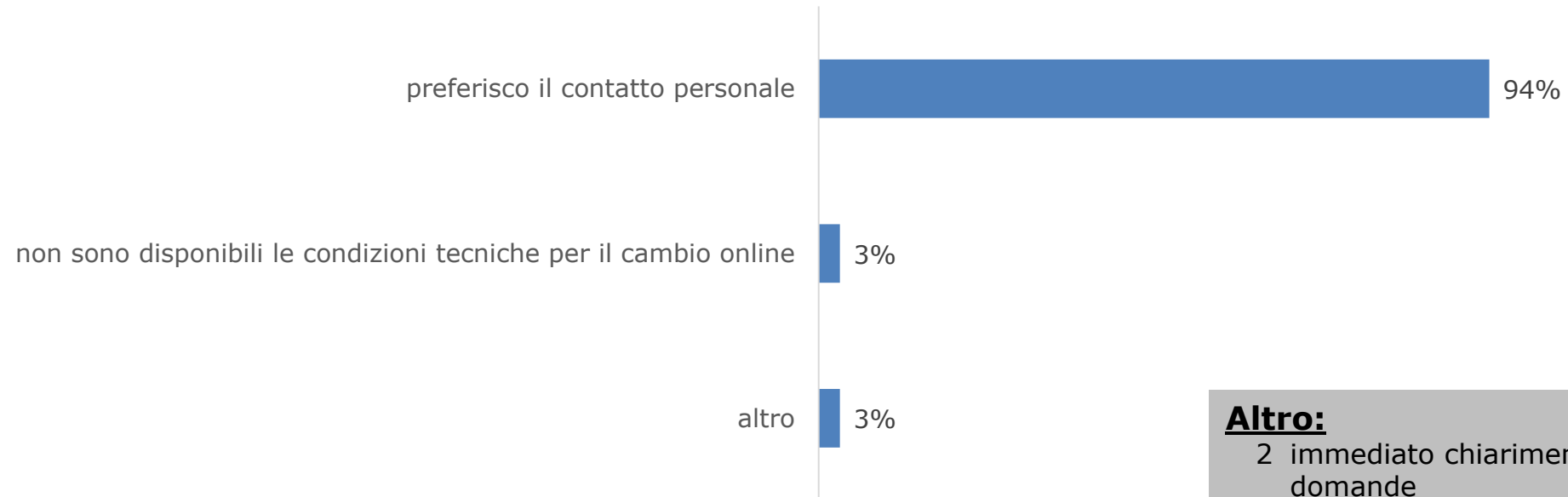


		sc. obbligo		sc. prof.		maturità		età				famiglia				territorio			modalità		settore	
m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
42%	39%	41%	42%	17%	32%	44%	53%	56%	46%	42%	34%	38%	44%	42%	41%	40%	45%	40%	43%	10%	41%	43%
14%	12%	11%	12%	14%	17%	9%	11%	15%	15%	11%	13%	8%	15%	16%	11%	13%	15%	10%	13%	3%	12%	21%
44%	49%	48%	46%	69%	51%	47%	36%	29%	39%	47%	53%	54%	41%	42%	48%	47%	40%	50%	44%	87%	47%	36%



## Vendita di energia elettrica - cliente mercato protetto

...se sportello: Perché preferisce lo sportello clienti?



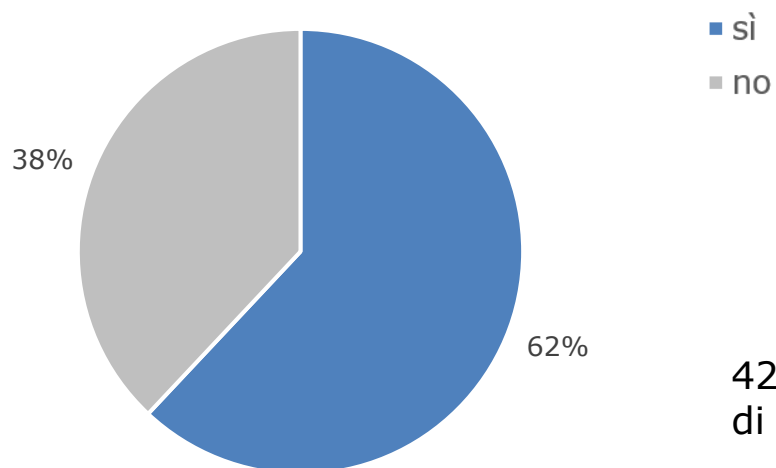
**Altro:**

- 2 immediato chiarimento di domande
- 2 consigli migliori
- 1 voglio che sia scritto

Con un risultato così chiaro, i dettagli sono superflui.

# Vendita di energia elettrica - mercato libero

È un cliente del mercato libero di energia elettrica "BEN - Bressanone ENergy"



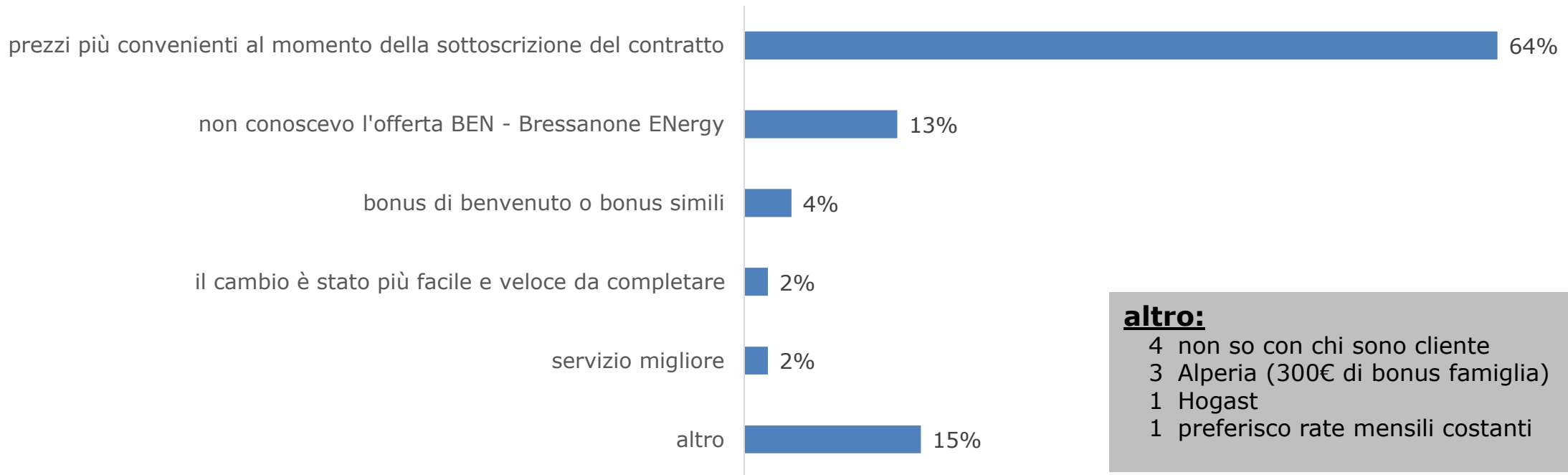
429 intervistati dichiarano di essere clienti del mercato libero di energia elettrica BEN.

2022	36%
2021	20%
2020	25%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
63%	62%	63%	55%	44%	69%	56%	67%	55%	55%	63%	70%	72%	61%	58%	58%	61%	69%	61%	64%	49%	61%	72%

# Vendita di energia elettrica - mercato protetto

## Se non è un cliente "BEN": Perché ha scelto un altro fornitore?



Il prezzo è un fattore competitivo decisivo in tempi incerti.

# Vendita di energia elettrica - mercato protetto

Se non è un cliente "BEN": Cosa la spingerebbe a diventare un cliente di energia elettrica di ASM Bressanone SpA?

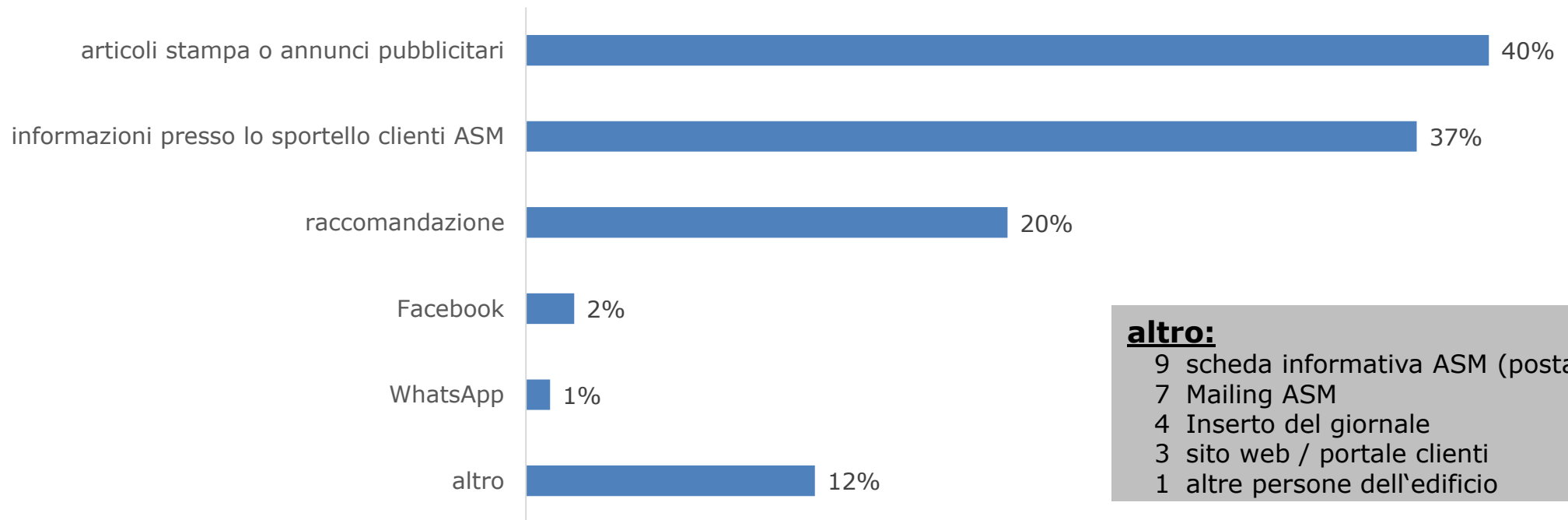
- 62 condizioni migliori / prezzi più bassi (ad es. Alperia ECO)
- 5 elettricità sostenibile (100% elettricità verde)
- 5 niente, non passerei di nuovo alle aziende municipalizzate
- 3 servizio migliore

Voci singole:

se la rete di linee viene migliorata

## Vendita di energia elettrica - cliente Ben

Come ha conosciuto "BEN"?

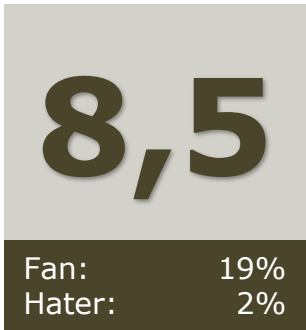


I canali dei social media non sembrano avere un ruolo significativo in termini di attenzione all'offerta BEN.

# Vendita di energia elettrica - cliente Ben

Come valuta le informazioni sul passaggio al libero mercato dell'energia elettrica fornite dallo sportello clienti?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



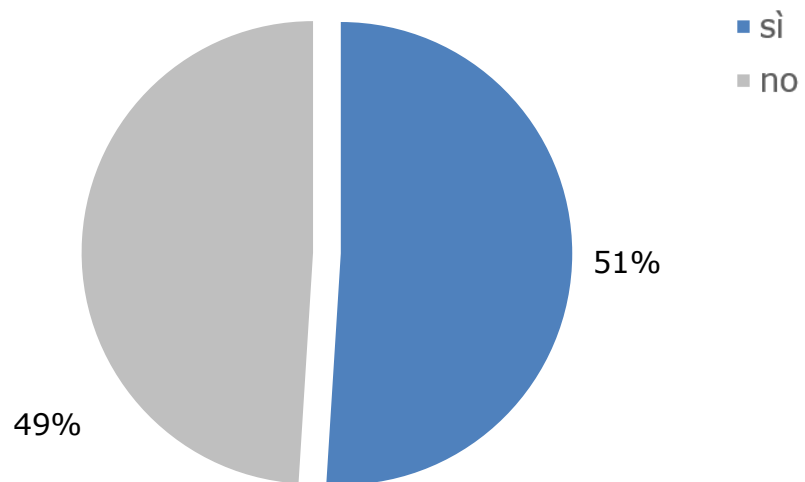
2022	2021	2020
8,1	8,2	8,4

La soddisfazione per le informazioni ricevute allo sportello clienti è aumentata in modo significativo.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
8,5	8,4	8,5	8,3	8,7	8,3	8,6	8,5	8,2	8,4	8,4	8,5	8,5	8,5	8,4	8,4	8,4	8,4	8,6	8,5	8,7	8,5	8,3

# Vendita di energia elettrica - cliente Ben

Conosce il sito web di "BEN"?

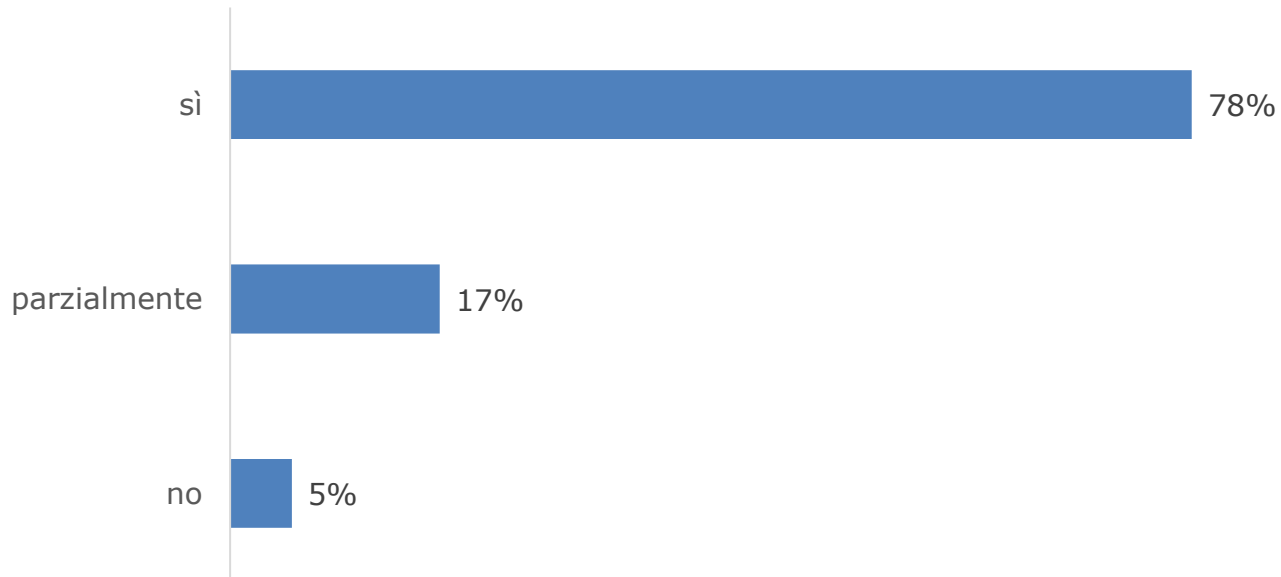


Un cliente su due di BEN conosce anche il sito web.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
52%	50%	51%	56%	46%	52%	51%	50%	25%	43%	53%	58%	58%	55%	55%	45%	55%	58%	43%	50%	65%	53%	41%

# Vendita di energia elettrica - cliente Ben

Ha trovato sul sito web le informazioni importanti per lei?



**Se „no“ o „parzialmente“:**

- 3 informazioni sul prezzo esatto (quanto devo pagare?)
- 1 dati di misurazione/statistiche
- 1 confronto con altri fornitori
- 1 dati catastrali degli immobili
- 1 trasparenza

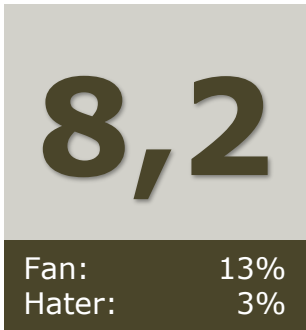
	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
sì	78%	77%	79%	70%	17%	81%	77%	80%	67%	88%	82%	68%	83%	75%	58%	87%	79%	79%	74%	78%	77%	78%	78%
parzialm.	20%	11%	17%	19%	50%	14%	19%	16%	33%	12%	11%	25%	12%	19%	27%	13%	15%	15%	22%	18%		17%	17%
no	2%	12%	4%	11%	33%	5%	4%	4%			7%	7%	5%	6%	15%		6%	6%	4%	4%	23%	5%	5%



# Vendita di energia elettrica - cliente Ben

Quanto è soddisfatto/a di "BEN", l'offerta di ASM Bressanone SpA nel mercato libero dell'energia elettrica?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



La soddisfazione per BEN rimane a un buon livello.

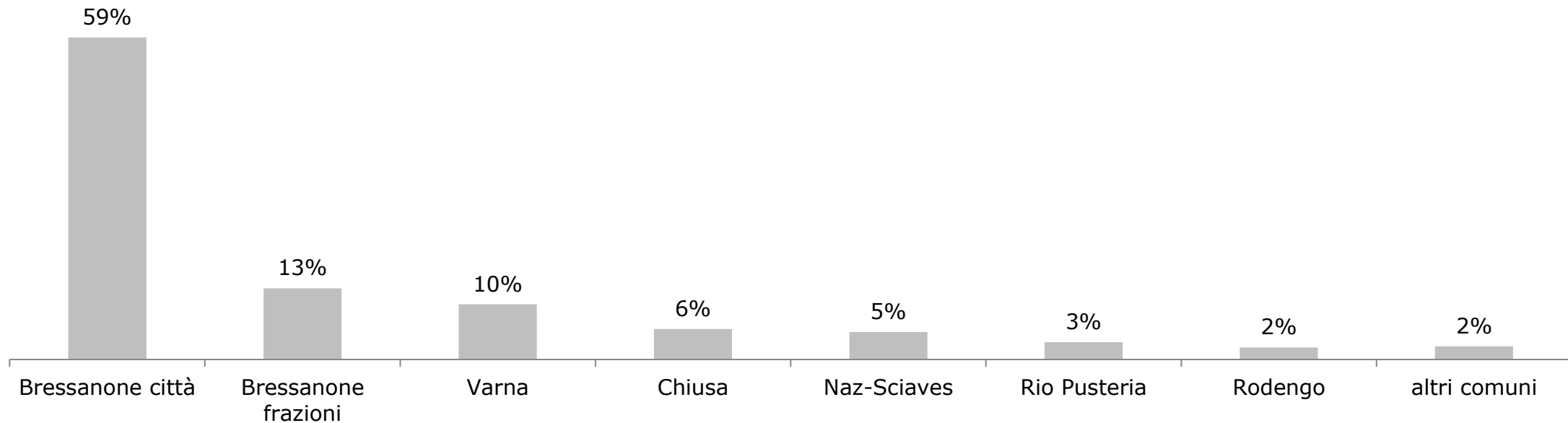
2022	2021	2020
8,3	8,4	8,7

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
8,2	8,3	8,2	8,1	8,1	8,1	8,3	8,2	7,6	8,1	8,1	8,4	8,3	8,4	7,9	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3	7,9

Fornitura acqua potabile e smaltimento

## Fornitura acqua potabile e smaltimento

È cliente di ASM Bressanone SpA per la fornitura di acqua potabile e lo smaltimento delle acque reflue?



In totale sono stati intervistati **973 clienti** dei servizi di fornitura acqua potabile e di smaltimento delle acque reflue di ASM Bressanone SpA.

# Fornitura acqua potabile e smaltimento

La preghiamo di valutare la qualità dell'acqua potabile su una scala di soddisfazione tra 5 e 10.

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

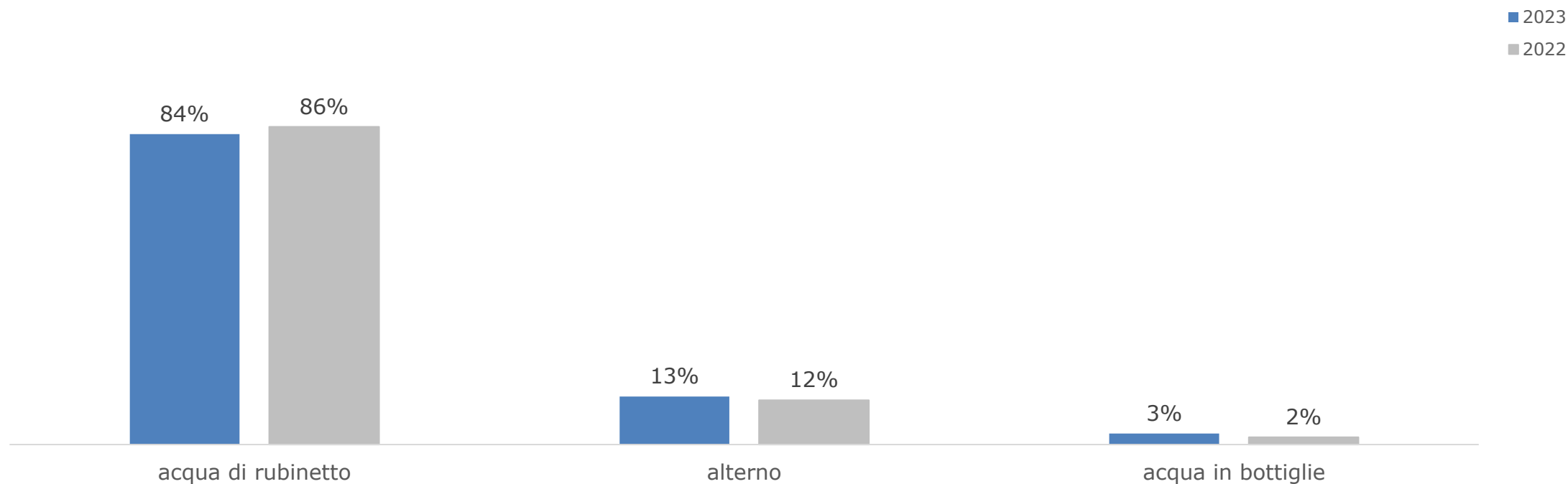


La soddisfazione per la qualità dell'acqua potabile è molto alta. I meno soddisfatti sono i clienti nei comuni di Rodeneck (8,5) e Klausen (8,6).

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
9,0	8,9	9,0	8,7	8,8	8,9	8,9	9,0	8,9	8,9	8,9	9,0	9,0	8,9	8,7	9,0	8,9	9,0	8,9	8,9	9,1	8,9	9,1

## Fornitura acqua potabile e smaltimento

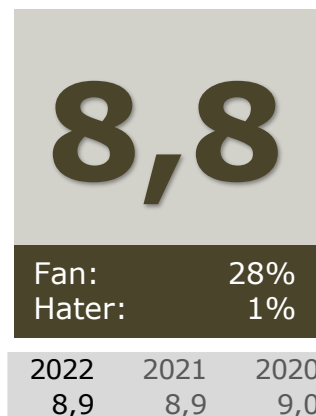
Beve l'acqua di rubinetto o preferisce acquistare acqua in bottiglia?



Il comportamento dei consumatori riguardo all'uso dell'acqua potabile è cambiato solo leggermente lo scorso anno.

# Fornitura acqua potabile e smaltimento

Dia un voto ai servizi di fornitura di acqua potabile e smaltimento delle acque reflue forniti da ASM Bressanone SpA.  
(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



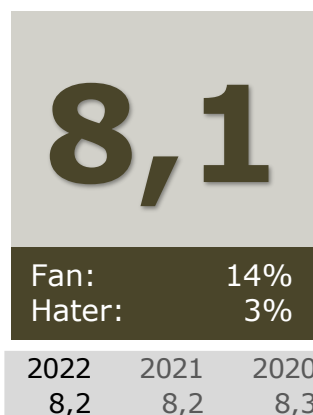
Il servizio di fornitura e smaltimento dell' acqua continua a ottenere ottimi voti di soddisfazione.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
8,8	8,8	8,9	8,6	8,6	8,7	8,8	8,9	8,8	8,7	8,8	8,8	8,9	8,8	8,7	8,8	8,8	8,7	8,7	8,8	8,7	8,8	8,7

# Fornitura acqua potabile e smaltimento

Come valuta il rapporto qualità/prezzo del servizio di fornitura dell'acqua potabile e di smaltimento delle acque reflue di ASM Bressanone SpA?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



Il rapporto qualità/prezzo per la fornitura e lo smaltimento dell'acqua viene percepito positivamente.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
8,2	8,0	8,1	8,0	7,9	8,0	8,1	8,3	7,8	8,1	8,1	8,2	8,1	8,1	7,9	8,1	8,2	7,9	7,9	8,1	7,9	8,1	7,9

## Fornitura acqua potabile e smaltimento

Ha suggerimenti o richieste per il servizio di fornitura dell'acqua potabile e di smaltimento delle acque reflue?

- 29 l'acqua è troppo cara (tariffa delle acque reflue per l'irrigazione del giardino - separazione tra acqua potabile e acque reflue)
- 9 l'acqua esce dal tubo arrugginita e marrone
- 7 acqua troppo calcarea
- 4 valori di qualità dell'acqua accessibili in base alla zona residenziale
- 4 le condutture fognarie sono sottodimensionate e spesso si intasano (allagamento del parcheggio Mahr)

### 2 voci:

acqua buona; l'acqua dovrebbe essere un diritto di tutti e costare nulla; l'acqua esce dal rubinetto calda d'estate

### Voci singole:

la qualità dell'acqua è leggermente peggiorata negli ultimi anni; l'acqua in via Carducci non è buona; l'acqua a Rosslauf è migliore di quella di Kranebitt; l'acqua non dovrebbe essere disponibile in quantità illimitate; spreco di acqua nei pozzi pubblici; basta con gli hotel sulla Plose che consumano così tanta acqua; serbatoi per l'acqua piovana dovrebbe diventare obbligatori; portare avanti le innovazioni nel trattamento dell'acqua e trasmetterle ai cittadini; il servizio clienti telefonico è da vergognarsi, non sono riuscito a contattare nessuno per diversi giorni; le tubature a Chiusa devono essere rinnovate con urgenza; la fatturazione online è super; le fontanelle pubbliche dovrebbero essere in funzione da marzo in poi

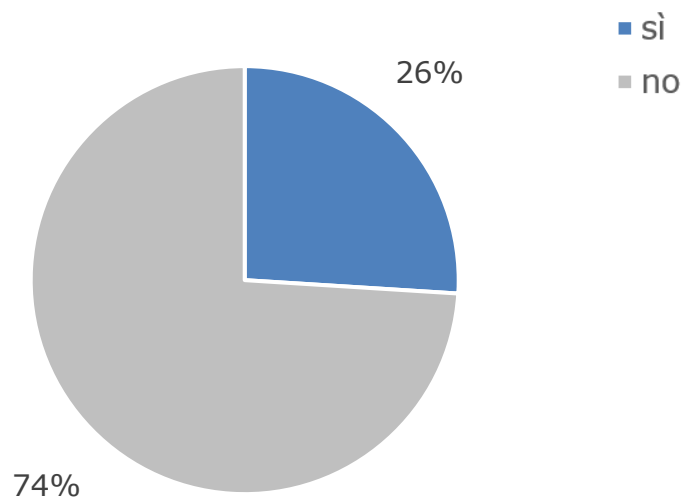


# Teleriscaldamento

(585 interviste)

# Teleriscaldamento

Ha avuto bisogno dell'assistenza di ASM Bressanone SpA per quanto riguarda il servizio di teleriscaldamento?



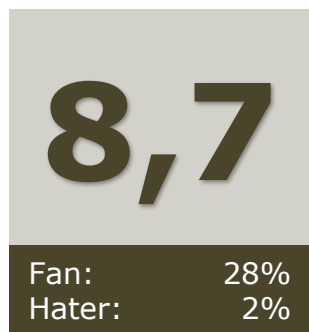
147 clienti hanno dichiarato di aver bisogno di assistenza nel settore del teleriscaldamento.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
25%	27%	29%	17%	42%	35%	23%	21%	36%	16%	22%	33%	21%	25%	37%	26%	25%	31%	26%	23%	25%	37%

# Teleriscaldamento

**Se sì: Quanto è soddisfatto/a del servizio fornito?**

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



Se un cliente del teleriscaldamento aveva bisogno di assistenza, era molto soddisfatto del servizio.

### **Motivo dell'insoddisfazione:**

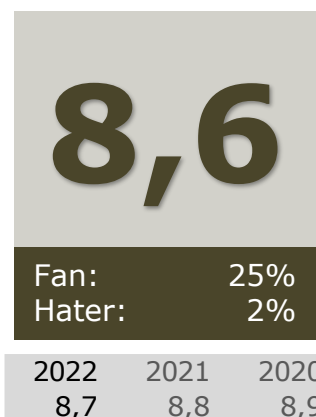
- 1 nessuna risposta ricevuta
- 1 non c'è più acqua fredda da quanto è stato effettuato il cambio (nessuno è responsabile)

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
8,9	8,6	8,8	8,6	8,7	8,9	8,8	8,5	7,9	8,4	8,6	9,0	8,5	8,9	8,7	8,8	8,7	9,0	8,7	9,0	8,7	8,7

# Teleriscaldamento

La preghiamo di valutare la qualità del servizio di teleriscaldamento fornito da ASM Bressanone SpA con un voto di soddisfazione.

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

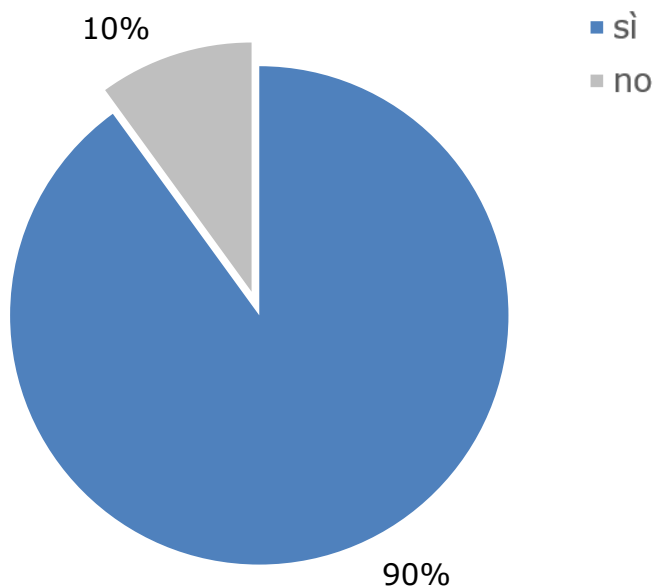


La soddisfazione per il servizio di teleriscaldamento è di nuovo leggermente diminuita, ma è ancora a un livello molto buono.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
8,7	8,5	8,7	8,4	8,5	8,7	8,5	8,6	7,9	8,4	8,5	8,8	8,7	8,7	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	9,0	8,6	8,5

# Teleriscaldamento

Il servizio di teleriscaldamento soddisfa le Sue aspettative?



Il 90% dei clienti del teleriscaldamento dichiara che l'acquisto del teleriscaldamento soddisfa le proprie aspettative. Livelli di consenso particolarmente bassi si riscontrano nelle frazioni di Albes (73%), S. Andrea/San Leonhardo (83%) e Sarnes (83%).

2022	92%
2021	94%
2020	96%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
92%	87%	90%	91%	73%	93%	91%	90%	82%	90%	87%	94%	91%	92%	89%	86%	91%	86%	90%	94%	90%	90%

# Teleriscaldamento

La preghiamo di motivare brevemente la Sua valutazione:

## soddisfatti

- 70 efficiente / funziona bene / sempre disponibile / nessun problema
- 12 c'è solo un problema, il prezzo è troppo alto
- 8 le fonti di energia rigenerativa sarebbero super (legno, ...)
- 4 il servizio di assistenza è molto disponibile
- 3 buon rapporto qualità/prezzo
- 3 rispetto per l'ambiente / è sostenibile
- 3 cordiale e competente

### Voci singole:

a volte ci sono differenze di temperatura; non vedo l'ora di collegarmi; quest'anno ci sono stati problemi con l'acqua calda per tre volte; potrebbe essere un po' più caldo

## non soddisfatti

- 23 costi troppo alti (aumento enorme dei prezzi)
- 7 utilizzo solo fonti di energia rinnovabile (mancato cambiamento)
- 2 non si riscalda immediatamente dopo l'accensione

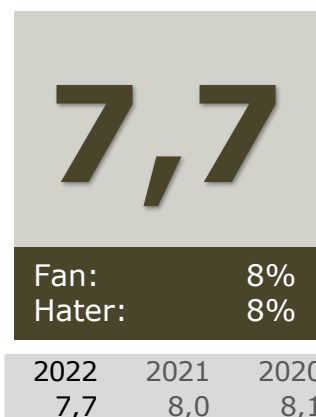
### Voci singole:

gli orari di funzionamento non si adattano al mio ritmo di vita; fa più freddo nei fine settimana; la temperatura nell'appartamento non è adeguata; a volte l'acqua calda impiega molto tempo ad arrivare; non ci sono supporti per le famiglie in difficoltà; la «caldaia» dovrebbe poter essere integrata nel sistema di domotica domestica (accesso digitale); consigli su come agire in modo più efficiente dal punto di vista energetico

# Teleriscaldamento

La preghiamo di valutare il rapporto qualità/prezzo del servizio di teleriscaldamento di ASM Bressanone SpA?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

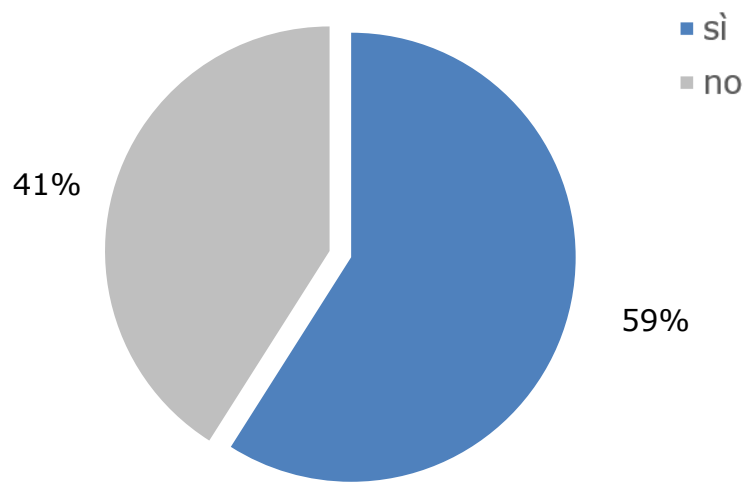


La valutazione del rapporto qualità/prezzo del servizio di teleriscaldamento è inferiore al punteggio di 8 per la seconda volta consecutiva.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
7,8	7,6	7,7	7,8	7,7	7,7	7,6	7,7	7,0	7,5	7,6	8,0	7,7	7,8	7,6	7,5	7,8	7,3	7,7	7,6	7,7	7,8

# Teleriscaldamento

Sarebbe interessato/a in un accesso remoto online, che le permetta di impostare i tempi di accensione, di effettuare autonomamente il cambio di stagione tra estate e inverno e di monitorare il suo consumo di calore?



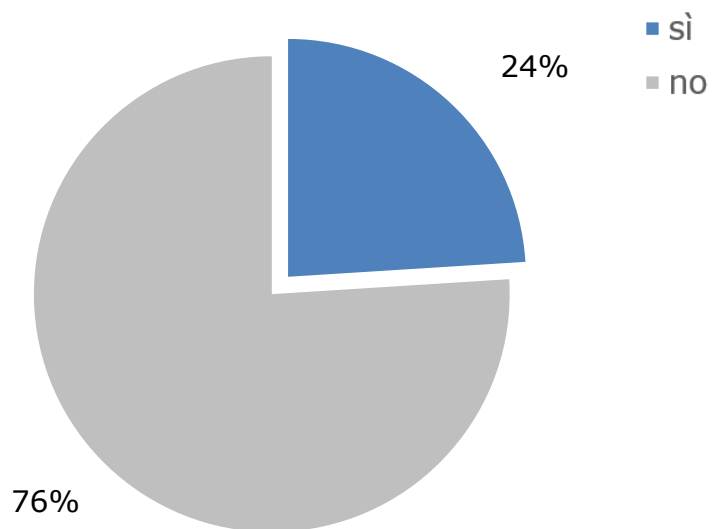
L'accesso remoto online è percepito come interessante dal 59% dei clienti del teleriscaldamento.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
62%	55%	59%	61%	50%	50%	62%	64%	75%	71%	55%	55%	55%	54%	62%	69%	59%	60%	60%	47%	59%	70%



# Teleriscaldamento

Sarebbe interessato/a a un contratto di manutenzione per l'impianto di riscaldamento?



Un contratto di manutenzione per l'impianto di riscaldamento è interessante per il 24% dei clienti del teleriscaldamento.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
24%	24%	25%	21%	19%	17%	26%	27%	25%	20%	22%	27%	22%	24%	25%	26%	24%	27%	24%	21%	25%	21%

# Teleriscaldamento

Ha ulteriori commenti o richieste riguardo al servizio di teleriscaldamento?

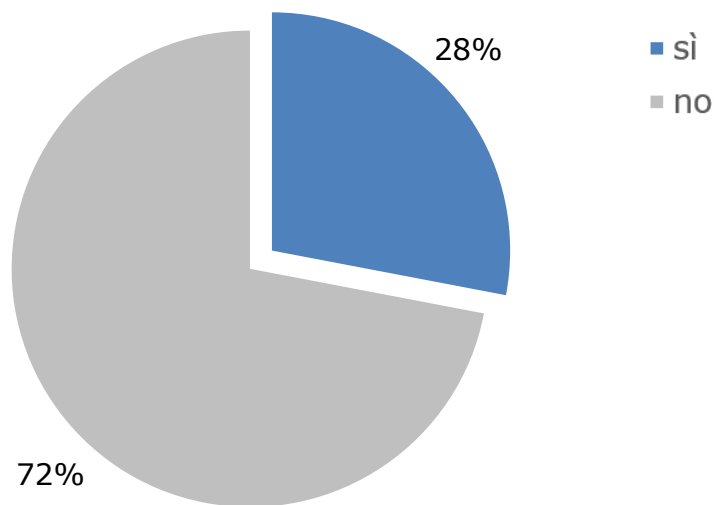
- 11 i prezzi sono aumentati troppo
- 6 sono in un condominio e non posso dire nulla al riguardo
- 5 usare altre materie prime locali (trucioli di legno)
- 4 ridurre urgentemente la dipendenza dal gas (non è stato molto lungimirante)
- 3 la digitalizzazione e l'accesso online ai consumi, alle impostazioni, ecc. sono interessanti in un condominio solo se è possibile accedere alla singola unità

## Voci singole:

non deve diventare più costoso; maggiore consapevolezza ambientale; offrire incentivi se qualcuno risparmia sul riscaldamento; offrire consulenza sull'ottimizzazione del riscaldamento; è un peccato che non ci sia un proprio gas di città (serve Bombole per cucinare); riguardo la domanda precedente, sarei interessato ai costi esatti; cosa significa controllo dell'impianto di riscaldamento, c'è solo la «scatola di distribuzione»; cosa viene offerto con il contratto di manutenzione

Citynet

È cliente di ASM Bressanone SpA per il servizio di Citynet (fibra ottica)?



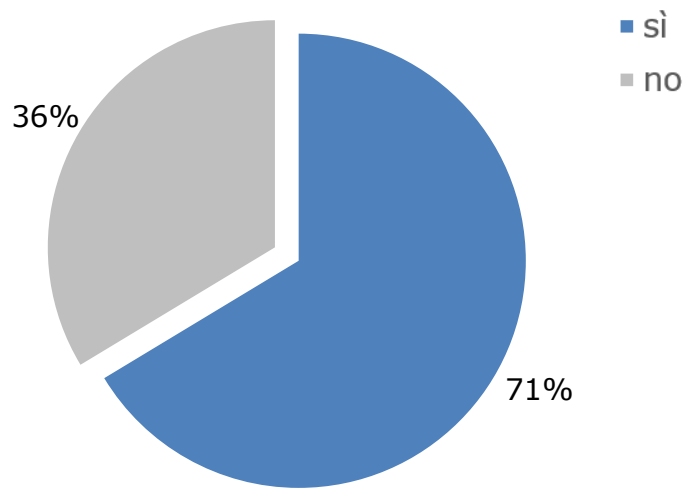
Degli intervistati, 291 utilizzano il servizio Citynet.

2022	29%
2021	23%
2020	30%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
30%	26%	34%	12%	13%	30%	27%	31%	23%	35%	28%	25%	23%	27%	32%	35%	27%	33%	31%	19%	28%	25%

# Citynet - non cliente

Sapeva che ASM Bressanone offre il servizio di connessione internet in fibra ottica denominato Citynet?



La rete internet in fibra ottica della ASM Bressanone SpA è ben nota ai clienti delle aziende municipalizzate.

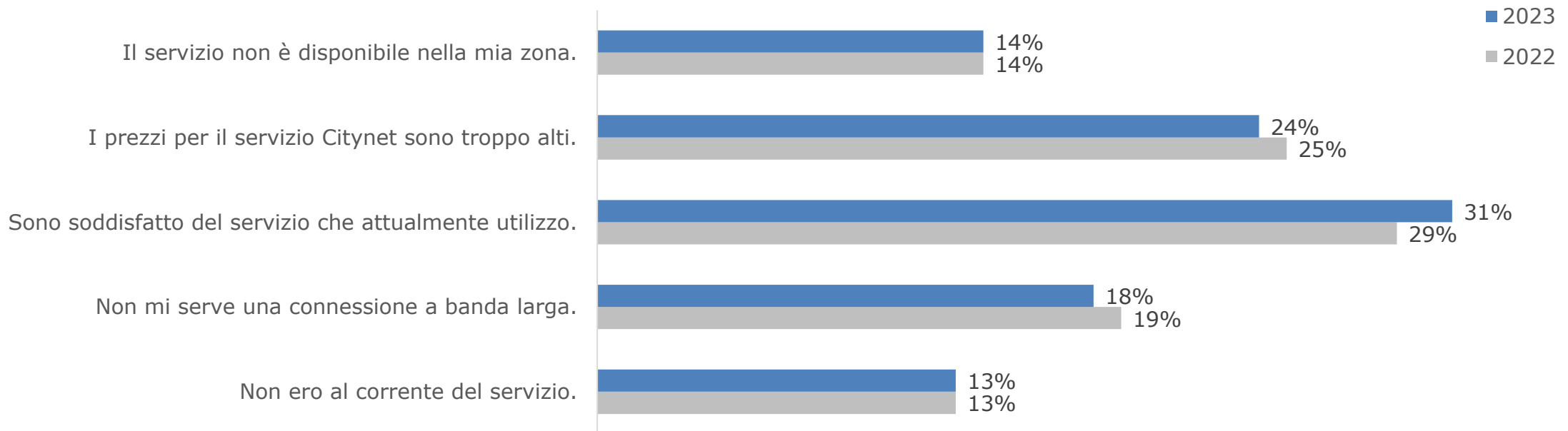
2022	64%
2021	70%
2020	84%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
74%	68%	76%	66%	62%	76%	69%	71%	62%	73%	68%	77%	65%	73%	72%	77%	70%	77%	74%	0%	71%	72%

# Citynet - non cliente

## Per quale motivo non è ancora cliente del servizio Citynet?

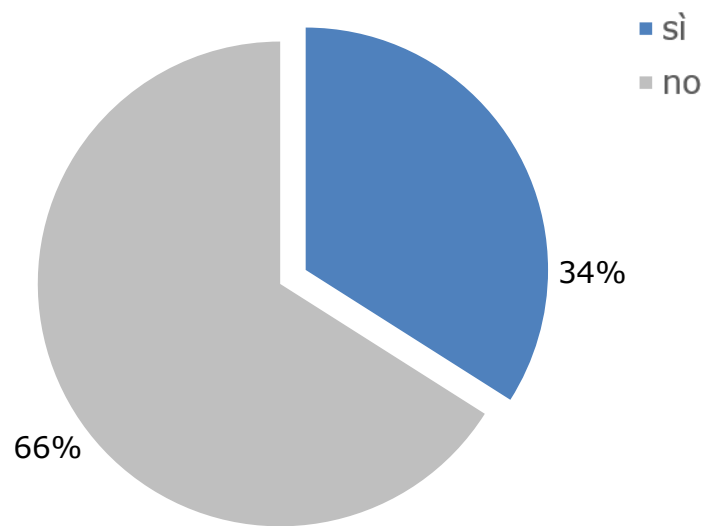
(solo 1 opzione di risposta)



Il 31% dei non clienti è soddisfatto del proprio fornitore attuale.

# Citynet - non cliente

Cambiarebbe il Suo attuale fornitore per l'offerta di fibra ottica di ASM Bressanone SpA?



Un buon terzo dei non clienti passerebbe all'offerta Citynet di ASM Bressanone SpA.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
37%	29%	37%	29%	28%	32%	38%	33%	30%	38%	35%	30%	27%	30%	42%	41%	31%	45%	34%	0%	34%	31%

## Citynet - non cliente

Se sì: Cosa la spingerebbe a diventare un cliente Citynet di ASM Bressanone SpA?

- 52 prezzo migliore
- 23 copertura o disponibilità
  - 9 velocità / maggiore larghezza di banda
  - 5 servizio clienti di ASM Bressanone SpA

2 voci:

installazione gratuita; sostenere i fornitori locali

Voci singole:

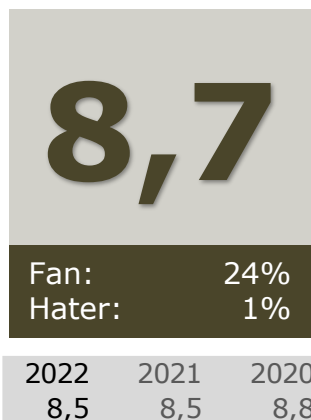
indirizzo IP statico; pacchetti all-inclusive; in affitto è po' scomodo; sono legato al mio precedente provider



# Citynet - cliente

La preghiamo di valutare il servizio Citynet (internet in fibra ottica) .

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

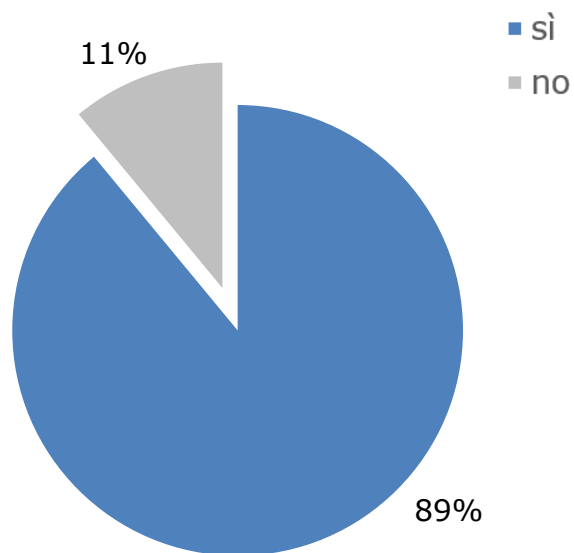


La soddisfazione per l'Internet in fibra ottica è molto alta.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
8,7	8,6	8,7	8,7	8,1	8,5	8,8	8,7	8,4	8,6	8,6	8,9	8,9	8,8	8,6	8,4	8,6	8,7	8,6	8,9	8,7	8,3

# Citynet - cliente

Il servizio Citynet soddisfa le Sue aspettative?



La maggior parte delle aspettative dei clienti viene soddisfatta da Citynet.

2022	86%
2021	85%
2020	91%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
90%	88%	89%	93%	78%	87%	93%	90%	75%	88%	90%	92%	89%	90%	92%	87%	89%	91%	89%	91%	89%	93%

# Citynet - cliente

La preghiamo di motivare brevemente la Sua valutazione:

## Aspettative soddisfatte

- 25 sono soddisfatto
- 8 connessione affidabile e stabile
- 5 dovrebbe essere un po' più economico
- 4 buon servizio (cordialità)
- 4 linea instabile

### 2 voci:

installazione non complicata; cliente da poco tempo; rete spesso sovraccarica di recente

### Voci singole:

fornitore locale

## Aspettative/desideri non soddisfatti:

- 8 connessione lenta / velocità di trasferimento dati troppo bassa
- 6 interruzioni frequenti / connessione instabile / guasto quando più terminali sono online
- 4 troppo caro / scarso rapporto qualità/prezzo

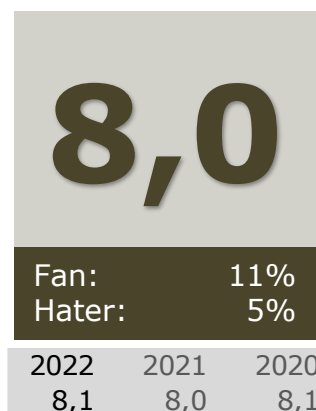
### Voci singole:

la ASM Brunico ha un'offerta decisamente migliore

# Citynet - cliente

Come valuta il rapporto qualità/prezzo per il servizio Citynet ?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

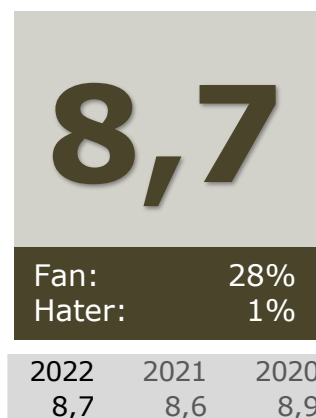


Il prezzo di Citynet è valutato positivamente dai clienti.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
7,9	8,1	8,1	7,9	7,8	7,8	8,1	8,0	7,7	7,8	8,0	8,2	8,2	8,0	7,9	7,8	7,9	8,1	8,0	8,1	8,0	7,7

# Citynet - cliente

Se in passato ha dovuto ricorrere all'assistenza tecnica di ASM Bressanone SpA, è rimasto soddisfatto del servizio offerto?  
(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



Il servizio clienti per i problemi tecnici di "Citynet" funziona molto bene.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof.	maturità	università	18-30	31-45	46-60	> 60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	online	telefono	privato	commerc.
8,7	8,7	8,7	8,8	8,1	8,5	8,8	8,8	8,3	8,7	8,7	8,7	8,9	8,8	8,6	8,5	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,5

## Citynet - cliente

Ha ulteriori commenti o richieste riguardo al servizio di "Citynet"?

16 offerte più convenienti / troppo costoso rispetto alla concorrenza

13 connessione più veloce / aumento della velocità

5 meno interruzioni /connessione stabile

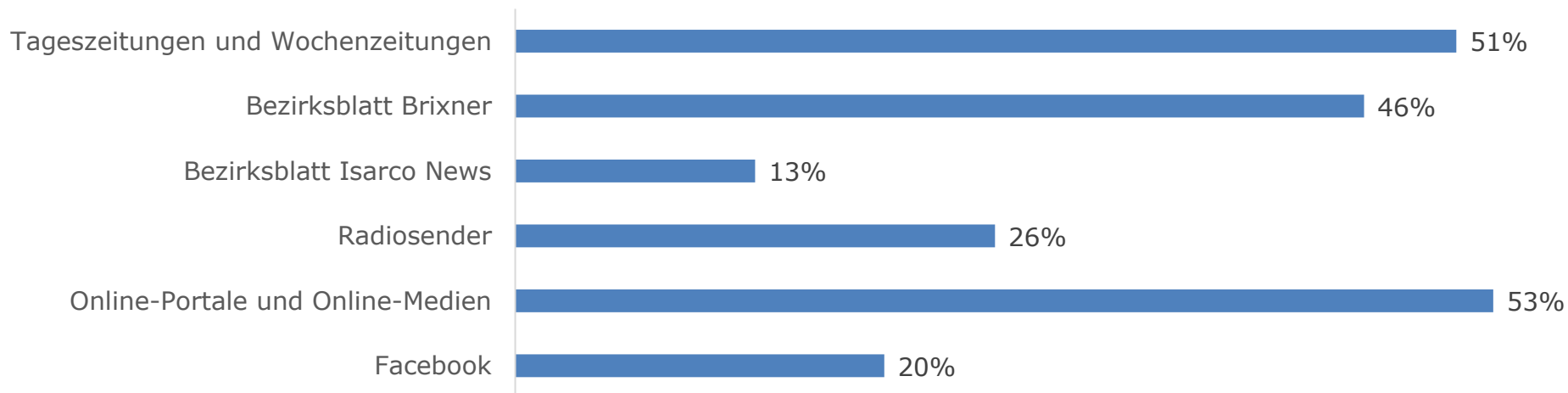
Voci singole:

posizione monopolistica dovuta alla combinazione di teleriscaldamento; servizio ottimo; spiegazione troppo vaga riguardo alle impostazioni e router; i fornitori nazionali hanno offerte più efficienti a prezzi migliori

# Lavoro PR - Informazioni

# Lavoro PR - Informazioni

Quali canali utilizza regolarmente per informarsi sugli eventi locali?



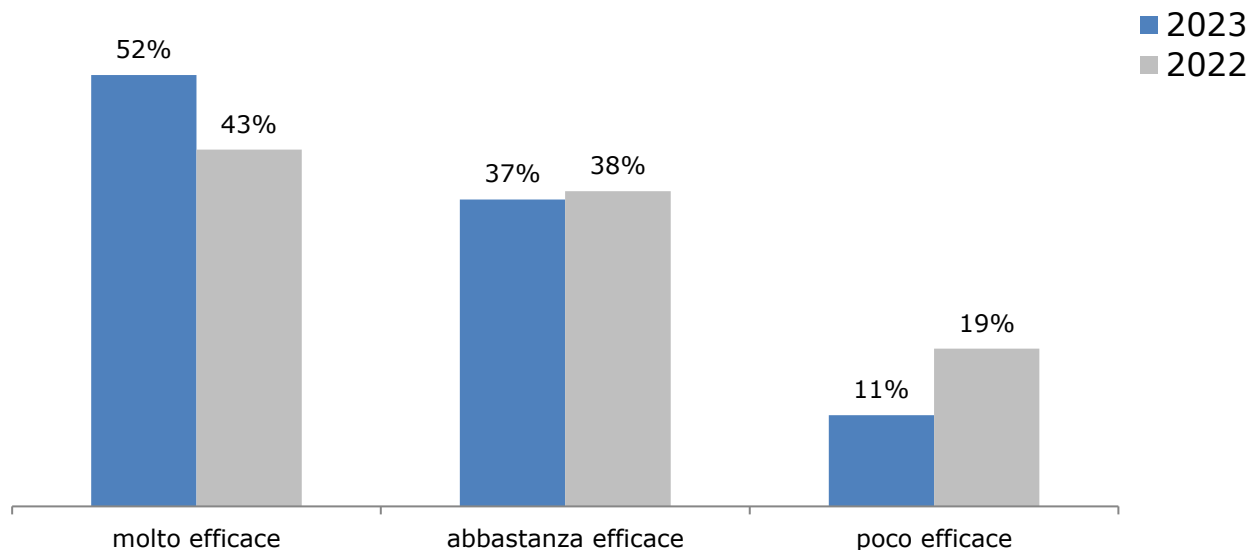
	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
quotidiani e sett. Brixner	53%	49%	55%	44%	59%	54%	48%	49%	27%	36%	52%	63%	47%	56%	49%	50%	50%	48%	56%	47%	66%	51%	55%
Isarco N.	45%	46%	54%	20%	42%	45%	46%	46%	40%	41%	48%	46%	44%	44%	43%	52%	46%	52%	42%	43%	53%	45%	46%
radio	14%	12%	6%	39%	20%	9%	13%	16%	7%	8%	12%	18%	15%	15%	17%	9%	19%	8%	4%	14%	11%	14%	6%
online	26%	26%	30%	13%	29%	31%	22%	24%	34%	21%	22%	32%	23%	31%	25%	24%	24%	30%	27%	24%	35%	27%	17%
Facebook	53%	54%	55%	49%	31%	44%	59%	63%	66%	67%	53%	43%	53%	50%	56%	59%	52%	52%	56%	51%	61%	54%	48%
	19%	23%	20%	21%	16%	21%	23%	18%	41%	35%	19%	10%	20%	16%	23%	25%	19%	21%	22%	23%	11%	20%	30%



# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

Sito internet di ASM Bressanone SpA

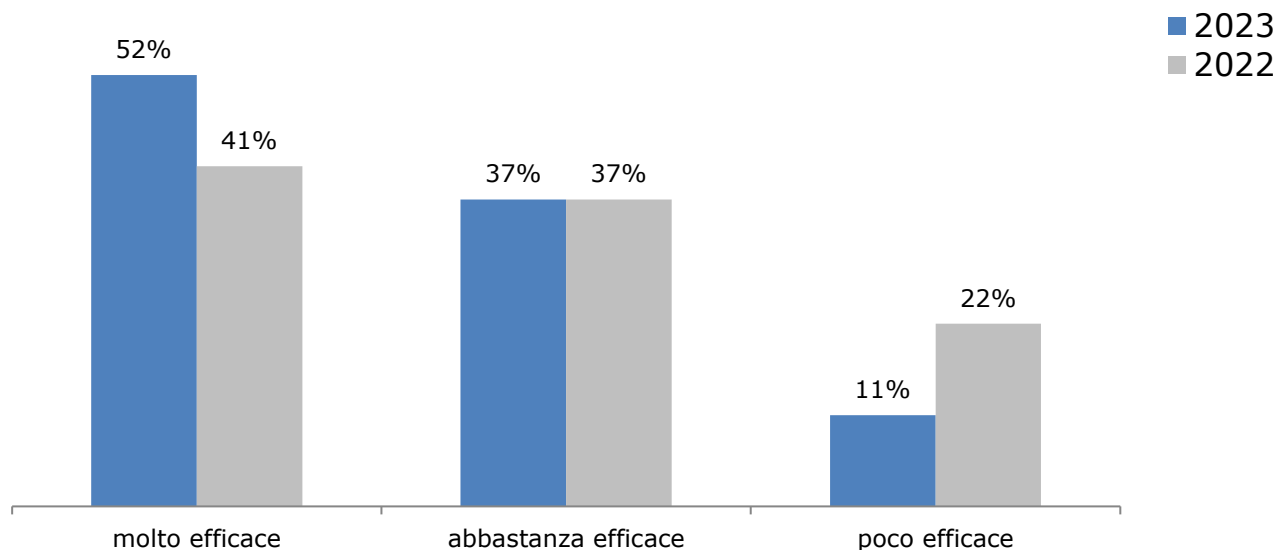


	m		f		ted		ita		sc. obbligo				sc. prof				maturità				università				18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città				frazioni				altri comuni				online				telefono				privato				commerci.			
molto eff.	51%	52%	60%	28%	48%	51%	51%	52%	52%	52%	51%	50%	51%	52%	51%	52%	49%	57%	53%	46%	73%	51%	61%																																																													
abbastanza	38%	36%	31%	52%	31%	39%	38%	37%	29%	37%	38%	39%	39%	37%	33%	38%	39%	36%	33%	41%	24%	38%	25%																																																													
poco eff.	11%	12%	9%	20%	21%	10%	11%	11%	19%	11%	11%	11%	10%	11%	16%	10%	12%	7%	14%	13%	3%	11%	14%																																																													

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

Il portale clienti di ASM Bressanone SpA

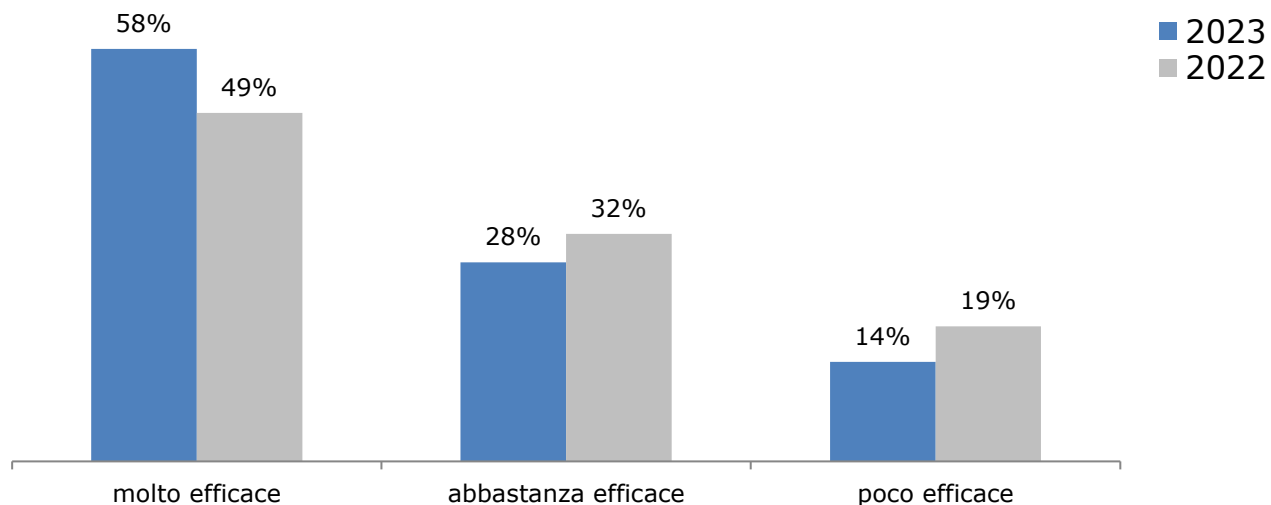


	m		f		ted		ita		sc. obbligo				sc. prof				maturità				università				18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città			frazioni			altri comuni			online		telefono		privato		commerci.											
molto eff.	51%	53%	60%	27%	53%	55%	48%	54%	49%	51%	51%	55%	52%	55%	49%	49%	51%	58%	51%	47%	72%	52%	55%	49%	51%	51%	55%	52%	55%	49%	49%	51%	58%	51%	47%	72%	52%	55%	34%	39%	37%	38%	39%	36%	38%	40%	38%	34%	38%	40%	38%	34%	38%	40%	38%	34%	38%	40%	38%	30%	17%	10%	12%	7%	9%	9%	13%	11%	11%	8%	11%	13%	1%	10%	15%								
abbastanza	40%	35%	32%	56%	35%	36%	42%	35%	34%	39%	37%	38%	39%	36%	38%	40%	38%	34%	40%	27%	38%	30%	17%	10%	12%	7%	9%	9%	13%	11%	11%	8%	11%	13%	1%	10%	15%																																														
poco eff.	9%	12%	8%	17%	12%	9%	10%	11%	17%	10%	12%	7%	9%	9%	13%	11%	11%	8%	11%	13%	1%	10%	15%																																																												

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

Informazioni sulla rivista „Der Brixner“

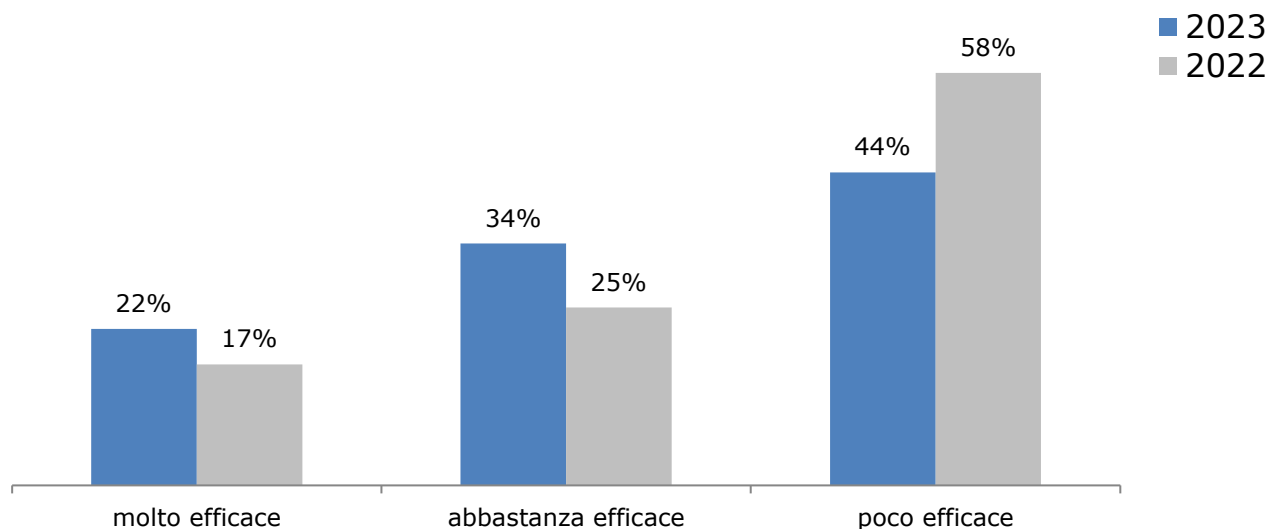


	m		f		ted		ita		sc. obbligo				sc. prof				maturità				università				18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città				frazioni				altri comuni				online				telefono				privato				commerci.			
molto eff.	53%	64%	68%	20%	57%	63%	57%	50%	38%	50%	59%	64%	58%	58%	55%	60%	56%	63%	57%	53%	83%	58%	56%	38%	50%	59%	64%	58%	58%	55%	60%	56%	63%	57%	53%	83%	58%	56%	38%	50%	59%	64%	58%	58%	55%	60%	56%	63%	57%	53%	83%	58%	56%																															
abbastanza	32%	24%	24%	44%	22%	26%	28%	35%	44%	31%	28%	25%	28%	28%	29%	29%	29%	25%	30%	33%	5%	29%	28%	44%	31%	28%	25%	28%	28%	29%	29%	29%	25%	30%	33%	5%	29%	28%	44%	31%	28%	25%	28%	28%	29%	29%	29%	25%	30%	33%	5%	29%	28%																															
poco eff.	15%	12%	8%	36%	21%	11%	15%	15%	18%	19%	13%	11%	14%	14%	16%	11%	15%	12%	13%	14%	12%	13%	16%	18%	19%	13%	11%	14%	14%	16%	11%	15%	12%	13%	14%	12%	13%	16%	18%	19%	13%	11%	14%	14%	16%	11%	15%	12%	13%	14%	12%	13%	16%																															

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

Informazioni sulla rivista „Isarco News“

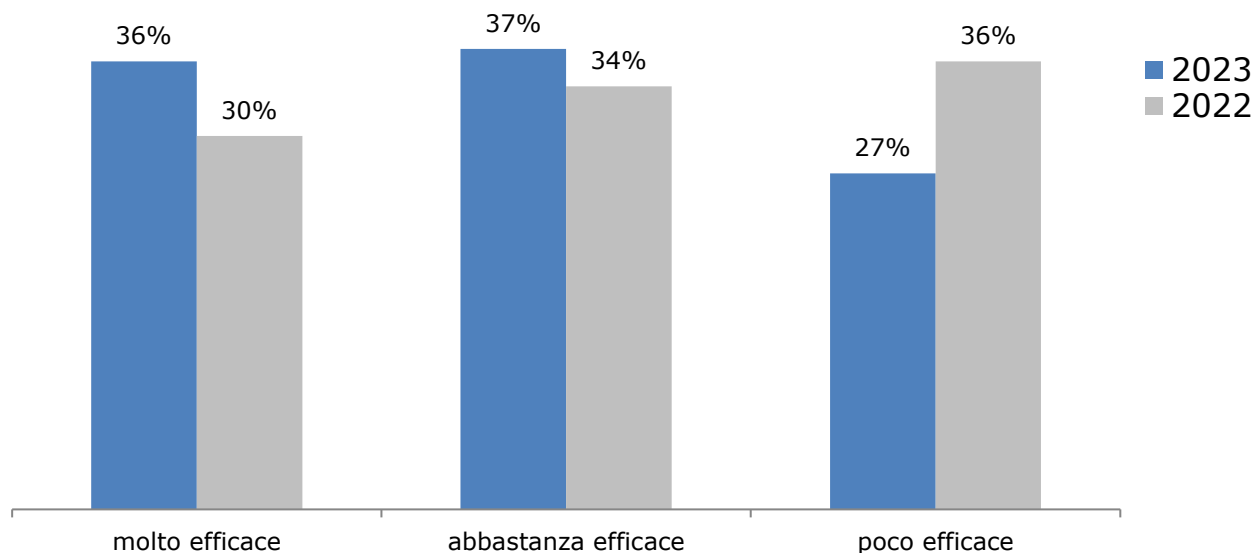


	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città			frazioni			altri comuni			online		telefono		privato		commerci.	
molto eff.	20%	24%	20%	29%	35%	25%	17%	21%	6%	18%	21%	29%	26%	20%	25%	18%	26%	15%	14%	20%	39%	22%	18%	40%	30%	34%	39%	40%	37%	26%	33%	37%	31%	31%	36%	21%	35%	33%	34%	43%	49%	49%	37%	54%	55%	44%	40%	43%	49%												
abbastanza	35%	35%	25%	51%	30%	30%	35%	39%	40%	30%	34%	39%	40%	37%	26%	33%	37%	31%	31%	36%	21%	35%	33%	54%	52%	45%	32%	34%	43%	49%	49%	37%	54%	55%	44%	40%	43%	49%																							
poco eff.	45%	41%	55%	20%	35%	45%	48%	40%	54%	52%	45%	32%	34%	43%	49%	49%	37%	54%	55%	44%	40%	43%	49%																																						

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

## Newsletter

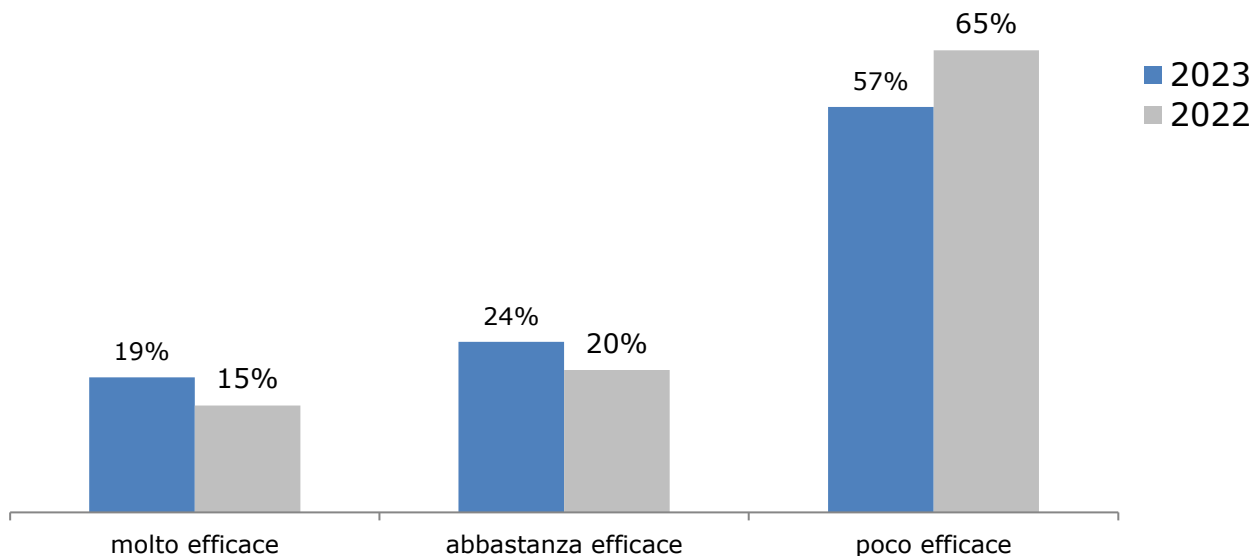


	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	età				famiglia				territorio			online	telefono	privato	commerci.
													18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni				
molto eff.	32%	42%	42%	22%	29%	32%	36%	40%	24%	35%	36%	39%	24%	35%	36%	39%	38%	37%	33%	36%	38%	27%	35%	35%	39%	36%	33%
abbastanza	39%	33%	32%	49%	29%	37%	40%	36%	45%	37%	40%	36%	45%	37%	35%	37%	35%	33%	45%	35%	35%	44%	36%	37%	33%	37%	33%
poco eff.	29%	25%	26%	29%	42%	31%	24%	24%	31%	28%	29%	24%	31%	28%	29%	24%	27%	30%	22%	29%	27%	29%	29%	28%	28%	27%	34%

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

App Junker

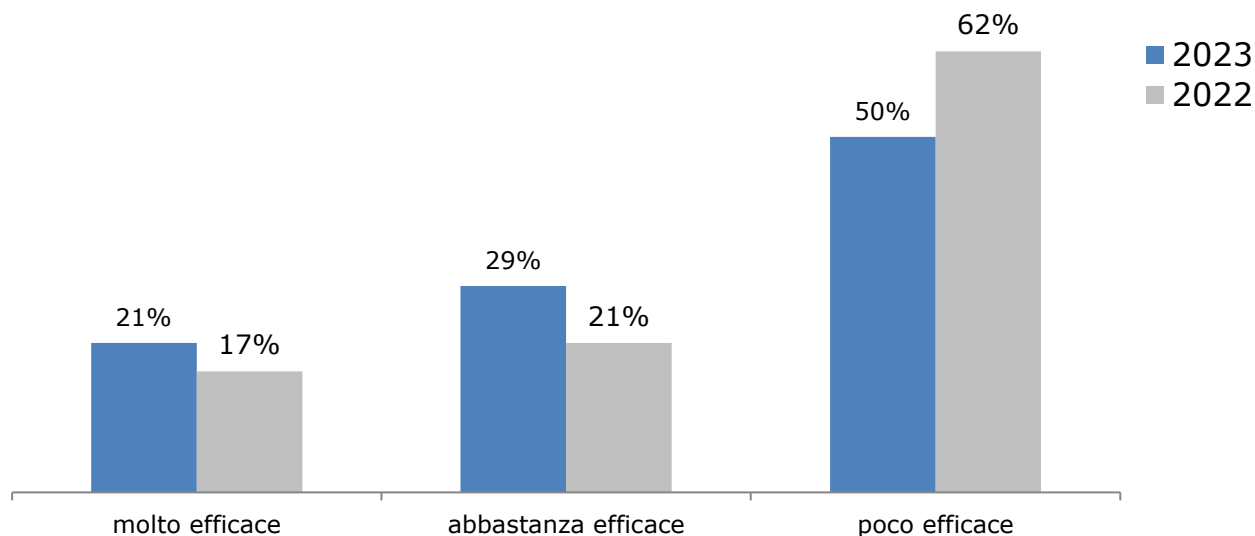


	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	età				famiglia				territorio			online	telefono	privato	commerci.
	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.				
molto eff.	17%	21%	23%	12%	24%	18%	18%	21%	13%	16%	18%	26%	19%	21%	19%	18%	21%	21%	13%	20%	2%	19%	14%				
abbastanza	24%	26%	21%	33%	13%	24%	22%	31%	28%	26%	25%	21%	28%	22%	24%	26%	25%	26%	23%	26%	0%	24%	26%				
poco eff.	59%	53%	56%	55%	63%	58%	60%	48%	59%	58%	57%	53%	53%	57%	57%	56%	54%	53%	64%	54%	98%	57%	60%				

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

App del comune Gem2Go

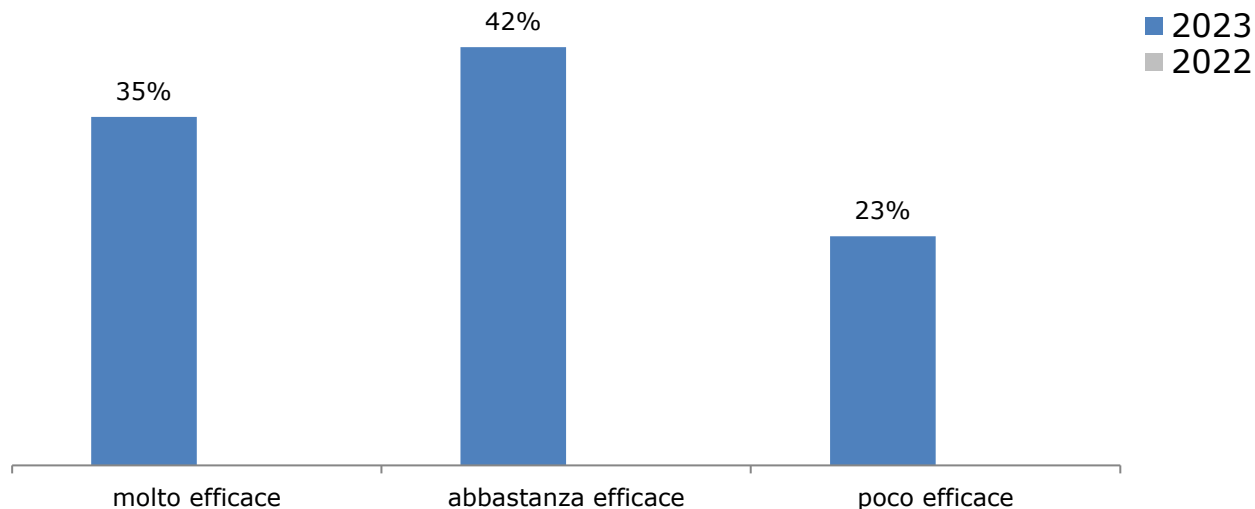


	m		f		ted		ita		sc. obbligo				sc. prof				maturità				università				18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città				frazioni				altri comuni				online				telefono				privato				commerci.			
molto eff.	20%	22%	25%	9%	31%	29%	16%	16%	15%	15%	22%	28%	17%	21%	16%	26%	13%	20%	37%	22%	7%	21%	21%	31%	29%	19%	32%	28%	31%	33%	29%	30%	28%	34%	32%	27%	27%	30%	29%	29%	31%	7%	29%	30%	49%	52%	48%	56%	50%	39%	56%	53%	52%	56%	48%	44%	49%	47%	57%	47%	57%	51%	34%	47%	86%	50%	49%																	

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

comunicati stampa/  
pubblicità su quotidiani



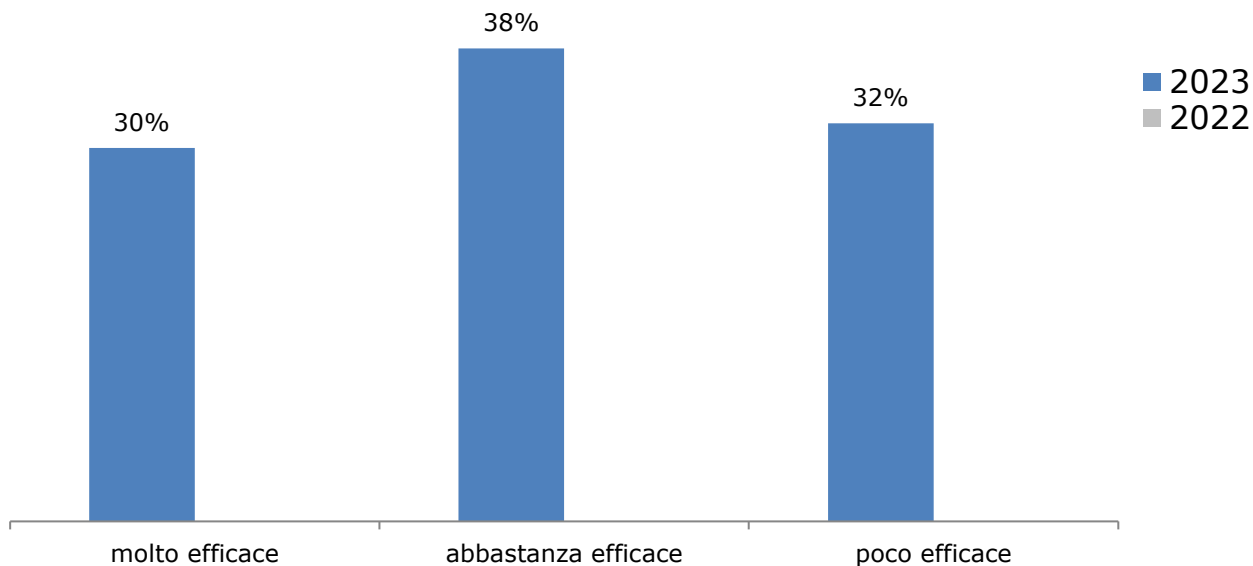
	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	età				famiglia				territorio		online	telefono	privato	commerci.
	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.			
molto eff.	34%	36%	42%	21%	48%	41%	31%	30%	8%	29%	34%	46%	29%	41%	30%	36%	34%	31%	41%	25%	79%	36%	21%			
abbastanza	42%	41%	36%	53%	31%	41%	44%	43%	54%	40%	41%	42%	50%	41%	44%	35%	40%	41%	45%	47%	16%	41%	47%			
poco eff.	24%	23%	22%	26%	21%	18%	25%	27%	38%	31%	25%	12%	21%	18%	26%	29%	26%	28%	14%	28%	5%	23%	32%			



# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

comunicati stampa/  
pubblicità su radio

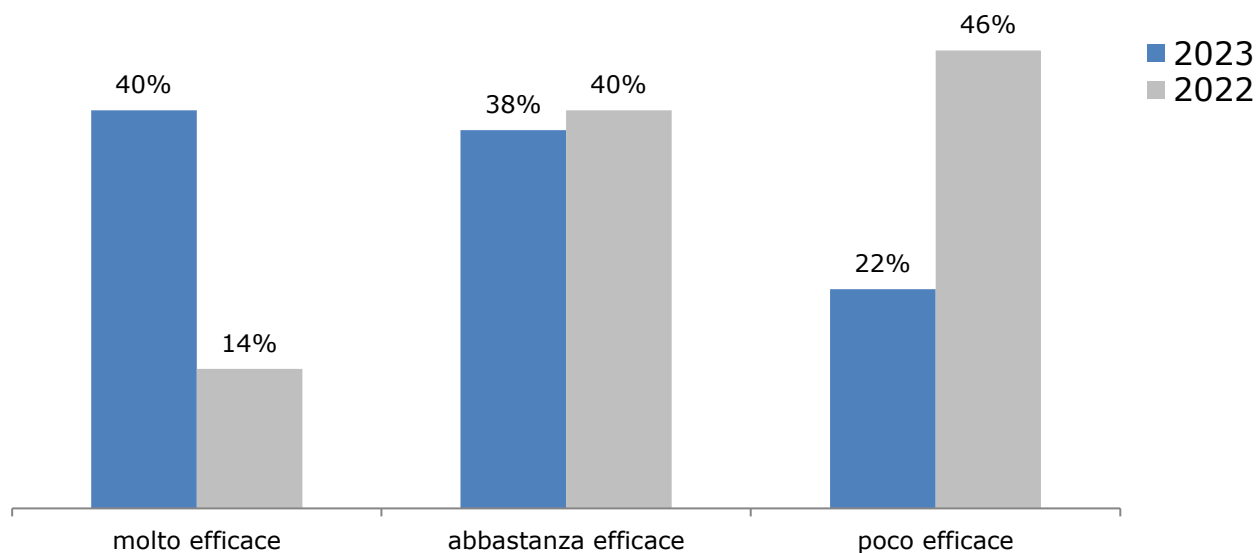


	m		f		ted		ita		sc. obbligo				sc. prof				maturità				università				18-30				31-45				46-60				>60				1 persona				2 persone				3 persone				4 + persone				città				frazioni				altri comuni				online				telefono				privato				commerci.			
molto eff.	29%	31%	37%	17%	42%	36%	27%	23%	18%	26%	27%	41%	22%	34%	32%	31%	28%	31%	33%	20%	79%	31%	16%																																																													
abbastanza	38%	39%	34%	46%	29%	42%	38%	37%	44%	39%	38%	38%	46%	39%	34%	38%	35%	42%	44%	44%	13%	38%	46%																																																													
poco eff.	33%	30%	29%	37%	29%	22%	35%	40%	38%	35%	35%	21%	32%	27%	34%	31%	37%	27%	23%	36%	8%	31%	38%																																																													

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

comunicati stampa/  
pubblicità su media online

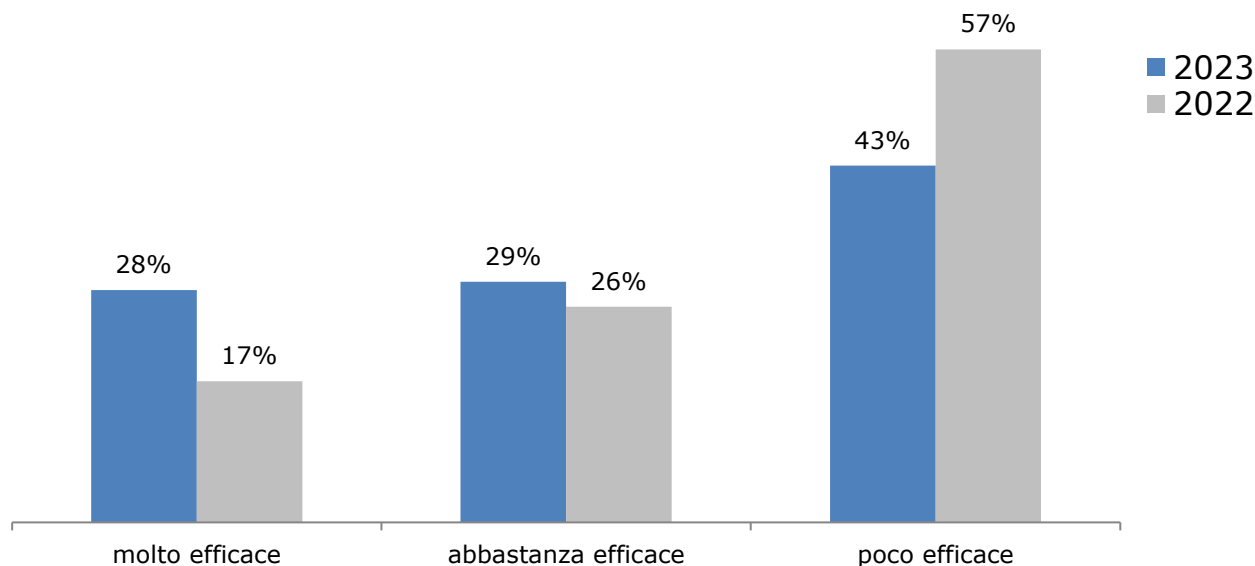


	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
molto eff.	39%	42%	46%	25%	34%	41%	41%	39%	28%	44%	40%	39%	35%	41%	40%	44%	40%	44%	44%	40%	44%	39%	29%	83%	41%	29%	
abbastanza	40%	35%	33%	49%	32%	39%	39%	38%	49%	38%	36%	40%	49%	38%	36%	40%	44%	39%	34%	36%	37%	34%	43%	45%	12%	38%	35%
poco eff.	21%	23%	21%	26%	34%	20%	20%	23%	23%	18%	24%	21%	21%	20%	26%	20%	21%	20%	26%	20%	23%	22%	18%	26%	5%	21%	36%

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

Post su Facebook

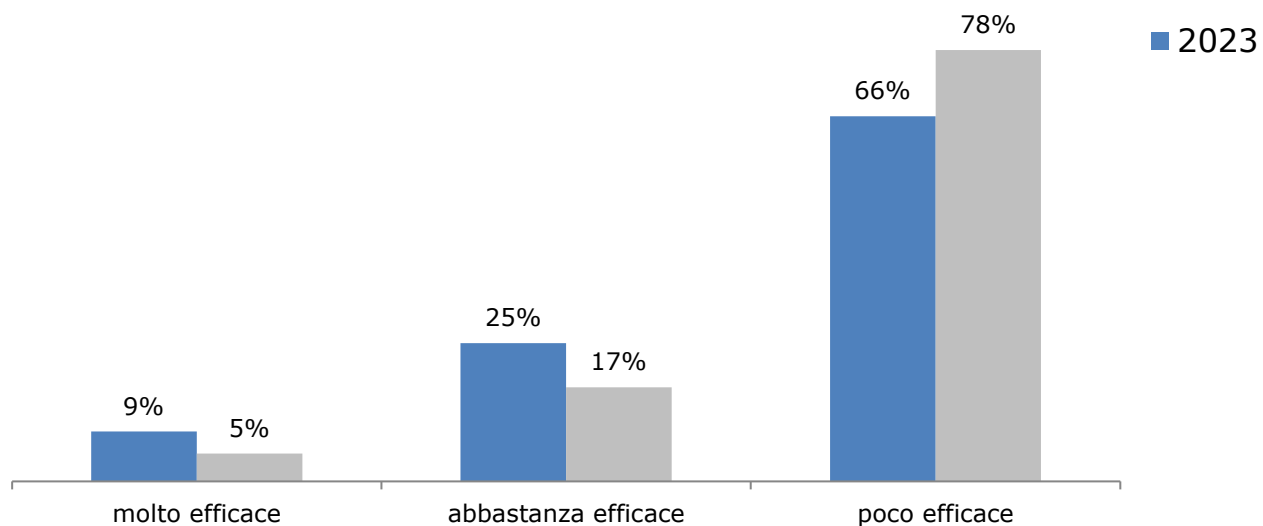


	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	età				famiglia				territorio			canali	
	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.		
molto eff.	27%	29%	30%	25%	24%	34%	26%	24%	38%	37%	24%	20%	25%	27%	26%	31%	28%	32%	24%	26%	51%	28%	28%		
abbastanza	29%	30%	24%	42%	27%	29%	31%	28%	33%	32%	28%	27%	31%	29%	31%	29%	29%	23%	34%	30%	18%	29%	32%		
poco eff.	44%	41%	46%	33%	49%	37%	43%	48%	29%	31%	48%	53%	44%	44%	43%	40%	43%	45%	42%	44%	31%	43%	40%		

# Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

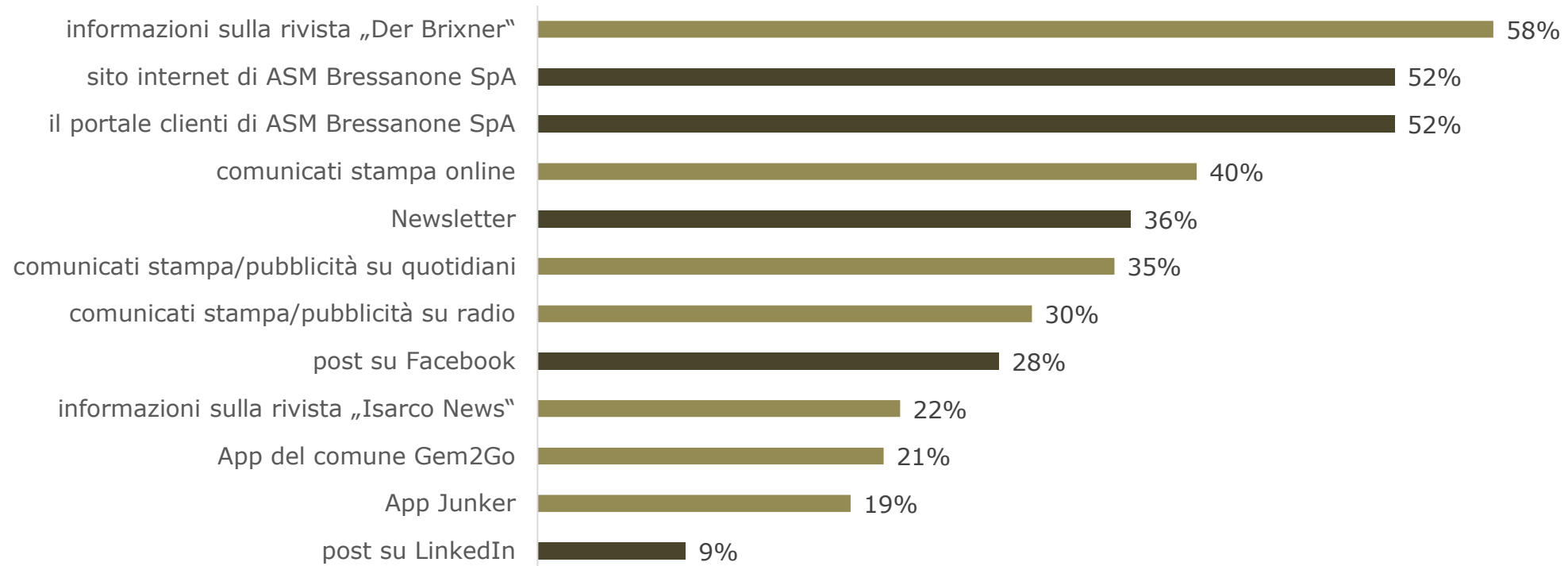
Post su LinkedIn



	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
molto eff.	11%	6%	10%	9%	12%	10%	7%	11%	3%	10%	10%	9%	9%	8%	9%	11%	10%	7%	10%	10%	0%	9%	12%
abbastanza	24%	27%	20%	34%	12%	26%	24%	26%	33%	28%	23%	21%	29%	26%	21%	24%	25%	20%	27%	25%	12%	25%	24%
poco eff.	64%	67%	70%	57%	76%	64%	69%	63%	64%	62%	67%	70%	62%	66%	70%	65%	65%	73%	63%	65%	88%	66%	64%

## Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA si impegna a tenere sempre informati i propri clienti. Quali sono i canali di informazione più efficaci per raggiungerla?

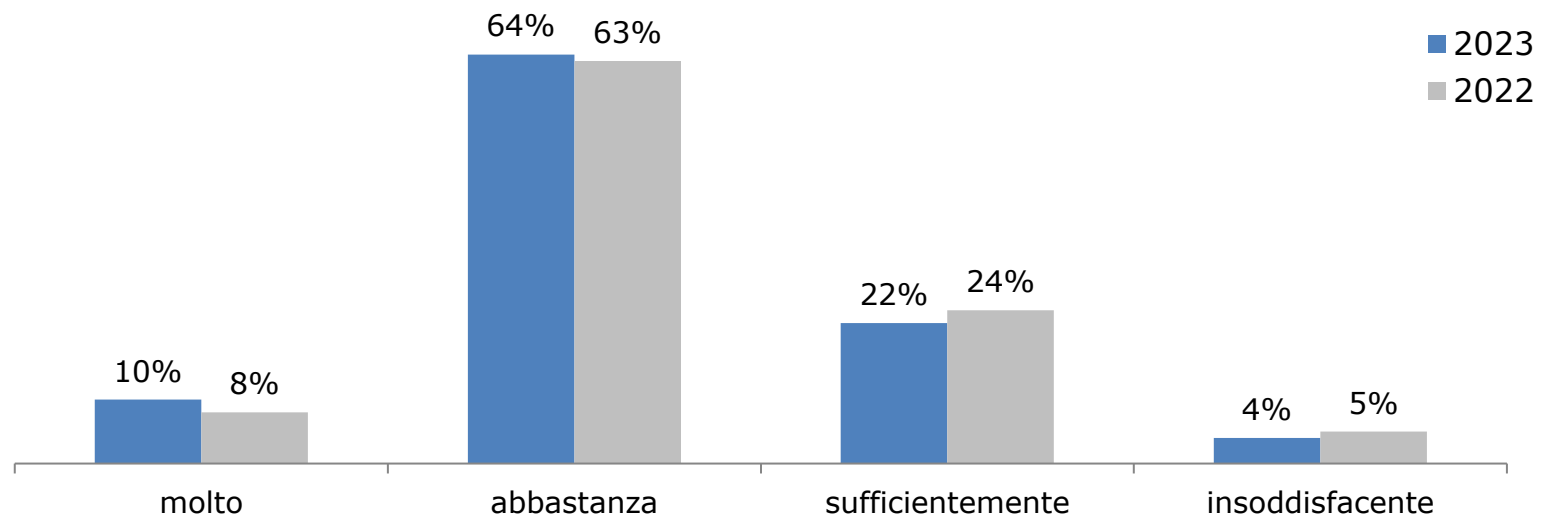


Canali di informazione propri di colore scuro!

Canali più efficaci

# Lavoro PR - Informazioni

In generale si sente ben informato sui servizi e sulle offerte di ASM Bressanone SpA?



	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
molto	9%	10%	11%	6%	7%	11%	9%	10%	8%	8%	9%	11%	10%	9%	11%	8%	10%	9%	11%	8%	10%	10%	9%	8%	14%	9%	11%
abbastanza	66%	62%	69%	54%	70%	67%	68%	58%	58%	64%	65%	64%	62%	66%	62%	67%	62%	66%	62%	67%	63%	68%	64%	62%	74%	65%	65%
sufficientemente	21%	24%	19%	29%	16%	20%	20%	26%	25%	24%	22%	20%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%	18%	23%	24%	12%	22%	20%
insoddisfacente	4%	4%	1%	11%	7%	2%	3%	6%	9%	4%	4%	5%	6%	3%	5%	3%	6%	3%	5%	3%	5%	4%	4%	6%	4%	4%	4%

## Lavoro PR - Informazioni

Quali canali e metodi sceglierebbe per essere informato nel modo migliore possibile?

- 56 Newsletter (informazioni via e-mail)
- 15 internet
- 15 online (media, piattaforme, ricerca)
- 11 con la fattura
- 10 sito web
- 9 social media
- 9 Instagram
- 8 Der Brixner
- 7 Facebook
- 6 radio
- 5 non inviatemi pubblicità
- 4 portale clienti
- 4 App Junker
- 4 App di ASM Bressanone SpA

## Lavoro PR - Informazioni

Quali canali e metodi sceglierebbe per essere informato nel modo migliore possibile?

3 voci:

volantini; LinkedIn; WhatsApp; Tageszeitung; manifesti; informazioni orientate al cliente; giornale

Voci singole:

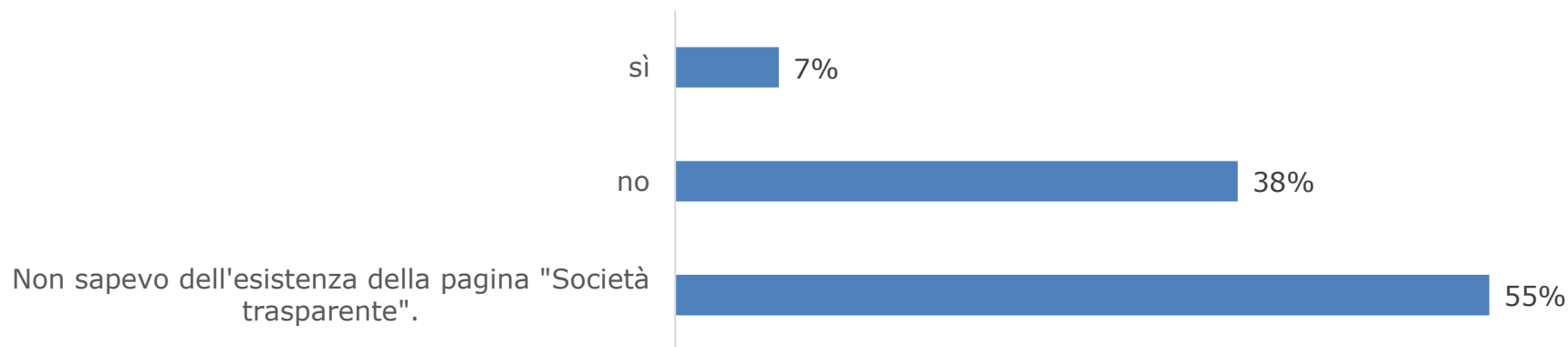
propria rivista per clienti; Dolomiten; informazioni presso la sede principale; Stol; settimanali; invio postale; sms



## Lavoro PR - Informazioni

ASM Bressanone SpA è tra gli enti pubblici obbligati per legge ad adottare e attuare misure adeguate contro la corruzione. Sul nostro sito web pubblichiamo tutte le informazioni e i documenti richiesti dalla legge per aumentare la trasparenza dell'amministrazione.

Ha visitato la pagina "Società trasparente" sul sito web di ASM Bressanone SpA?



	m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni	online	telefono	privato	commerci.
sì	8%	6%	7%	8%	6%	7%	9%	6%	7%	9%	7%	7%	7%	6%	7%	10%	8%	6%	6%	7%	8%	7%	6%
no	38%	38%	38%	37%	35%	38%	39%	39%	38%	38%	40%	36%	43%	35%	38%	40%	38%	36%	39%	43%	23%	38%	48%
non sapevo	54%	56%	55%	55%	59%	55%	52%	55%	55%	53%	53%	57%	50%	59%	55%	50%	54%	58%	55%	50%	69%	55%	46%

## Lavoro PR - Informazioni

Falls „ja“ oder „nein“: La preghiamo di motivare la risposta

- 23 non lo conoscevo, nessun interesse, nessun bisogno
- 4 non credo nella trasparenza
- 3 non credo sia necessario
- 2 per curiosità
- 2 non sono molto esperto/a online

Voci singole:

visto per caso; non conosco il sito web; difficile capire se la trasparenza sia appropriata; a mio parere, il comune non è trasparente in molte questioni, quindi non lo sarà nemmeno l'azienda municipalizzata di Bressanone.

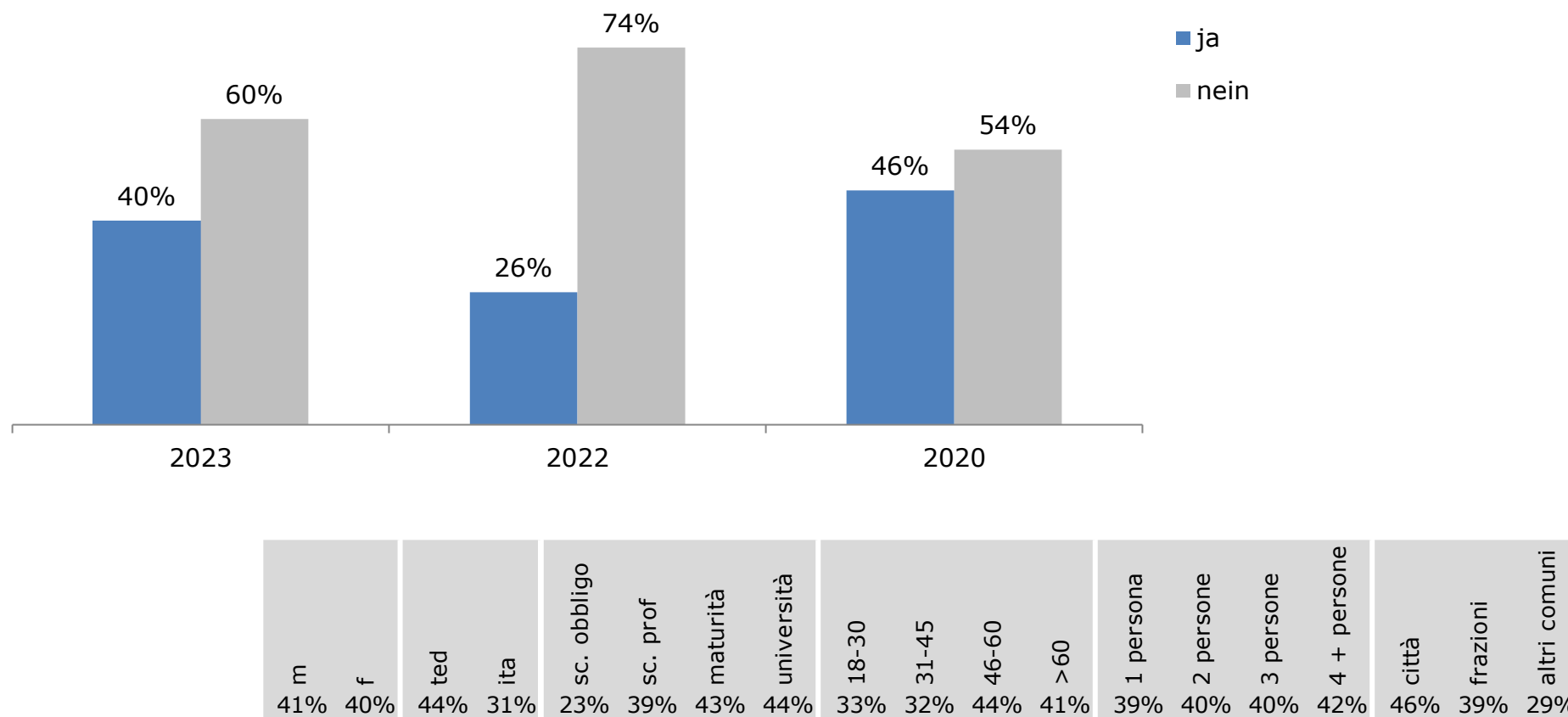
# Forum Bressanone - Astra

*Astra*



# Forum Bressanone

Ha partecipato a uno o più eventi al Forum di Bressanone nello scorso anno?

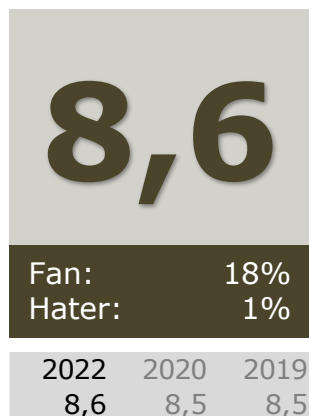


# Forum Bressanone

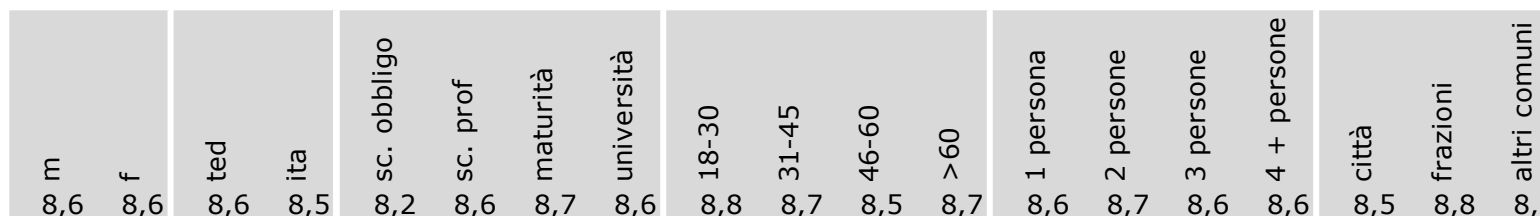
Quanto è rimasto soddisfatto della Sua visita al Forum di Bressanone?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

## ... con l'infrastruttura in generale



I visitatori sono molto soddisfatti dell'infrastruttura del Forum di Bressanone.

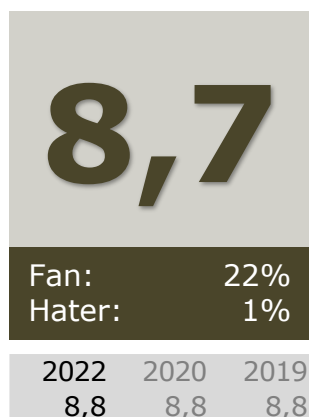


# Forum Bressanone

Quanto è rimasto soddisfatto della Sua visita al Forum di Bressanone?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

## ... con l'evento



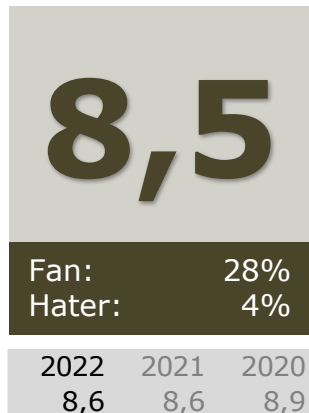
Anche dell'evento visitato, i partecipanti erano molto soddisfatti..

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,7	8,7	8,8	8,6	8,4	8,7	8,8	8,7	8,6	8,9	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,8	8,7	9,0	8,9

# Forum Bressanone

Secondo Lei, quanto è importante un centro culturale/congressuale per una città?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)



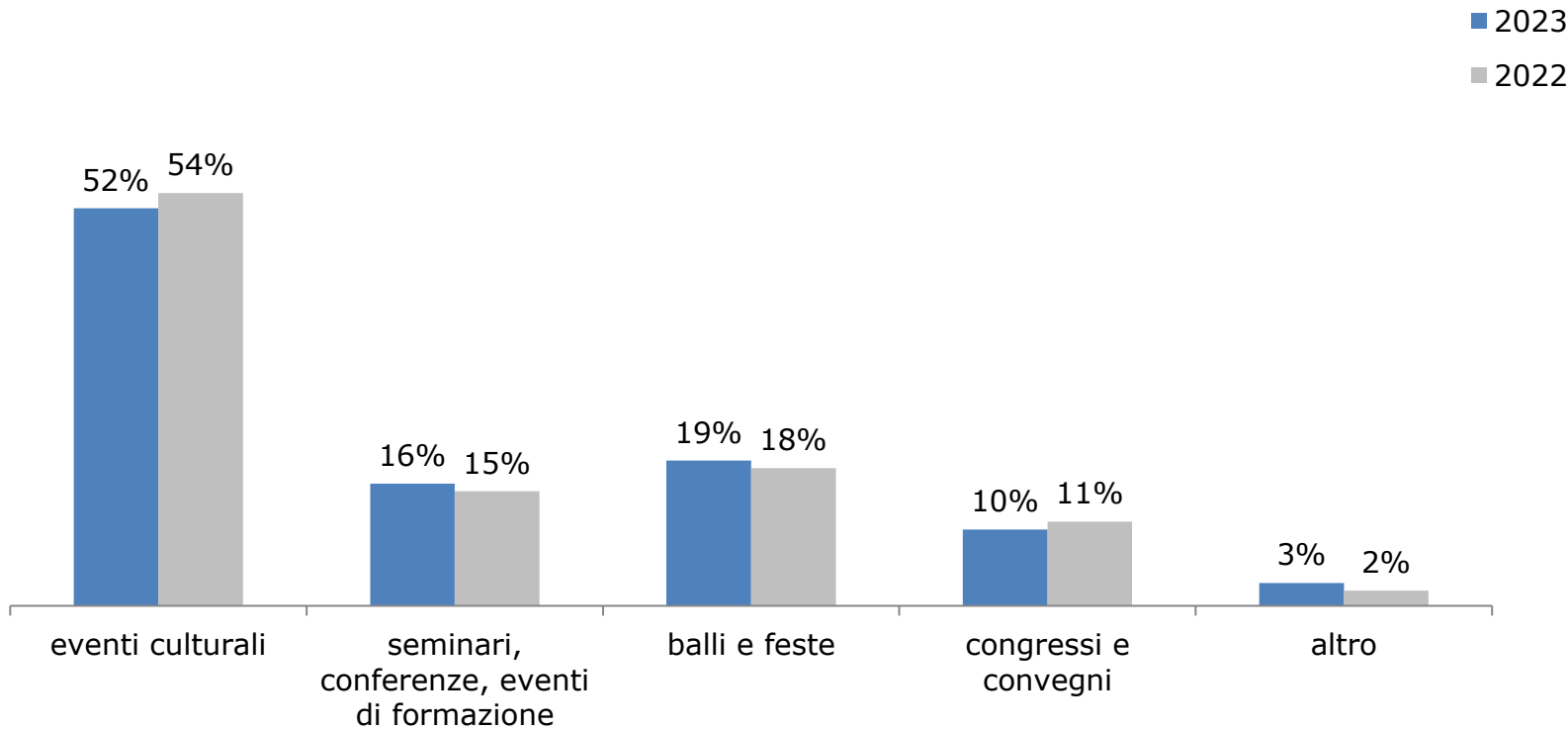
L'importanza di un centro culturale e congressuale per la città di Bressanone è considerata elevata.

m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,5	8,6	8,5	8,7	8,1	8,4	8,5	8,8	8,4	8,4	8,5	8,7	8,4	8,4	8,5	8,7	8,7	8,6	8,5	8,4	8,7	8,4	8,3

# Forum Bressanone

Quale tipo di evento/attività associa più fortemente al Forum Bressanone?

(solo 1 opzione di risposta)



### **Altro:**

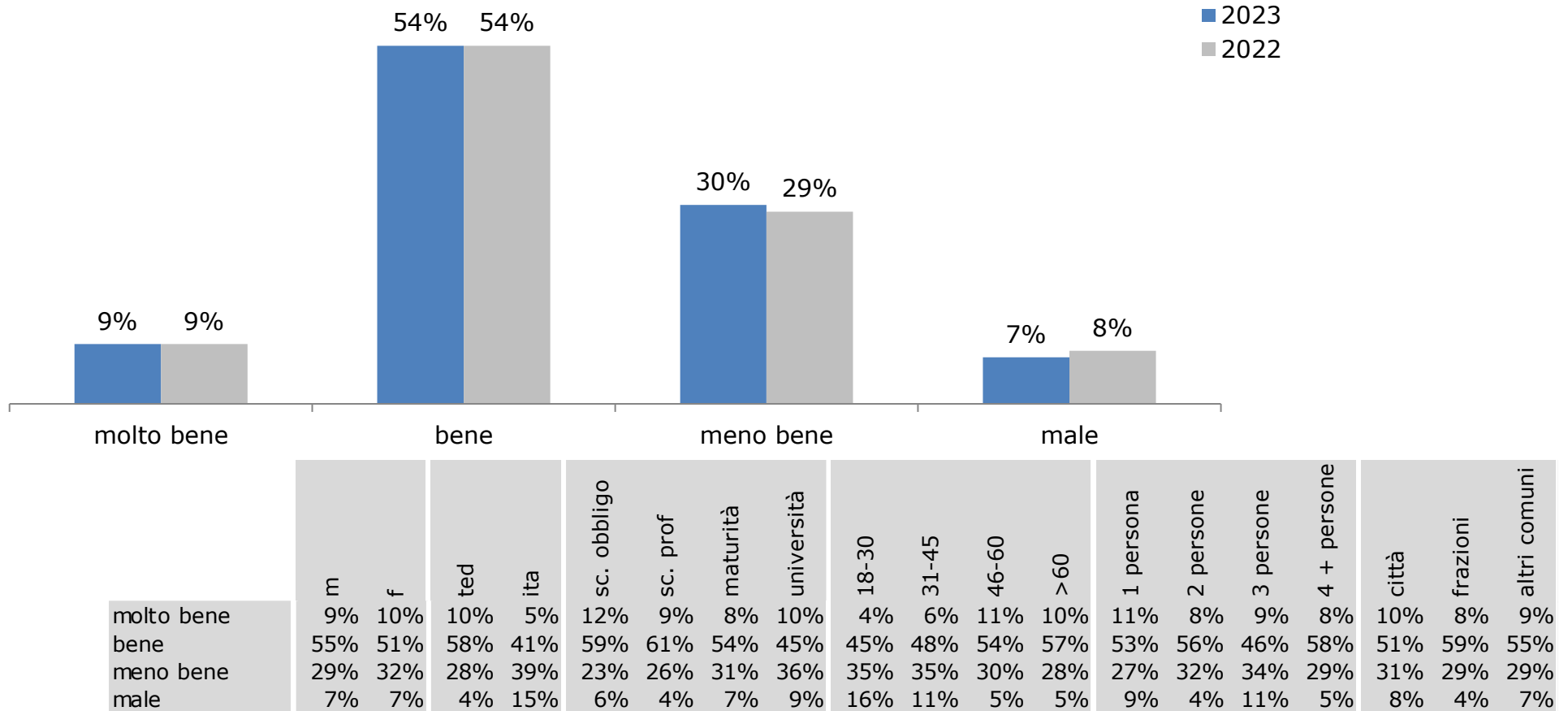
4 tutto nell'enumerazione  
2 concerti

### Voci singole:

palestra; servizio di ostetricia;  
vaccinazioni; cabaret; teatro per  
bambini; cinema; trappola dei costi;  
Stadtlerlachen; appuntamenti;  
prezzi alti; architettura scadente;  
feste di associazioni



Si sente sufficientemente informato sulle offerte del centro culturale e congressuale Forum di Bressanone?



# Forum Bressanone

## Ha proposte di miglioramento?

- 17 maggiori e migliori informazioni (preavviso sugli eventi)
- 12 affitti troppo cari (per associazioni e scuole)
  - 5 newsletter periodico a tutte le famiglie
  - 4 più eventi in italiano
  - 4 pulizia e controllo dell'area esterna (ci sono gruppi di alcolisti che si riuniscono lì e lasciano odore di urina)
  - 4 Forum e Acquarena dovrebbero essere gestiti in modo indipendente e non essere finanziati dalle tariffe di acqua e corrente elettrica

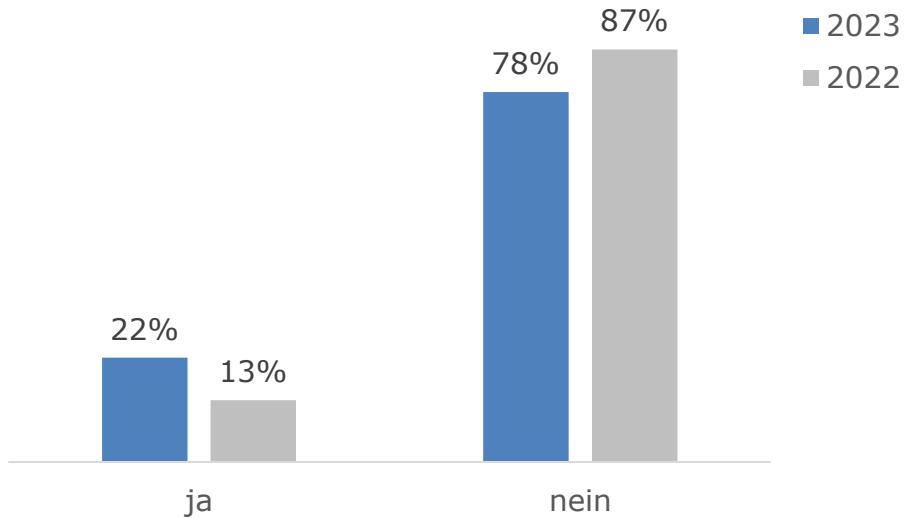
### 2 voci:

rifare l'area esterna; organizzare eventi di qualità; sarebbe necessaria una ristrutturazione

### Voci singole:

l'edificio è brutto; sarebbe meglio una struttura bar fissa; più sicurezza; più eventi per i giovani; centro aperto a tutti; problema di parcheggio a causa delle tariffe; struttura inadatta agli eventi culturali (legno chiaro, acustica); più musica e danza

Ha partecipato a uno o più eventi nel centro culturale Astra?



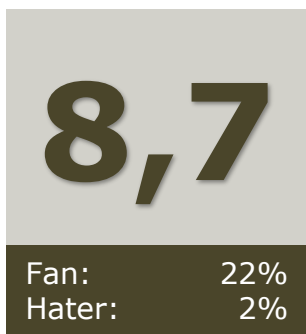
292 intervistati hanno partecipato a uno o più eventi nel centro culturale Astra.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
19%	27%	23%	19%	11%	19%	25%	26%	23%	18%	22%	24%	27%	23%	20%	19%	26%	19%	14%

# Astra

Quanto è soddisfatto della Sua visita al centro di cultura Astra?

## ... con l'infrastruttura in generale



2022	2020
8,7	8,8

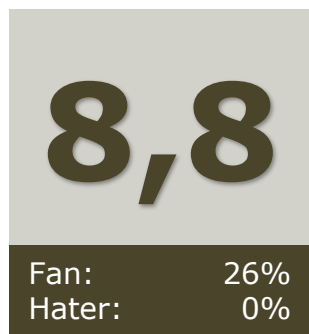
I visitatori sono molto soddisfatti dell'infrastruttura in generale.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,6	8,8	8,8	8,5	8,1	8,7	8,7	8,8	8,5	8,6	8,7	8,7	8,6	8,8	8,6	8,6	8,7	8,8	8,6

# Astra

Quanto è soddisfatto della Sua visita al centro di cultura Astra?

## ... con l'evento



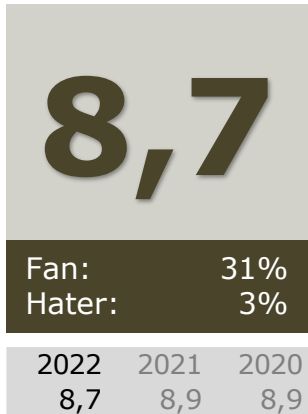
2022	2020
8,8	8,9

Gli intervistati sono molto soddisfatti dell'evento a cui hanno partecipato.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,8	8,9	8,8	8,9	8,7	8,8	8,9	8,9	8,8	8,8	8,9	8,9	8,8	8,9	8,7	8,8	8,9	8,9	8,6

Secondo Lei, quanto è importante un centro di cultura giovanile, in una città?

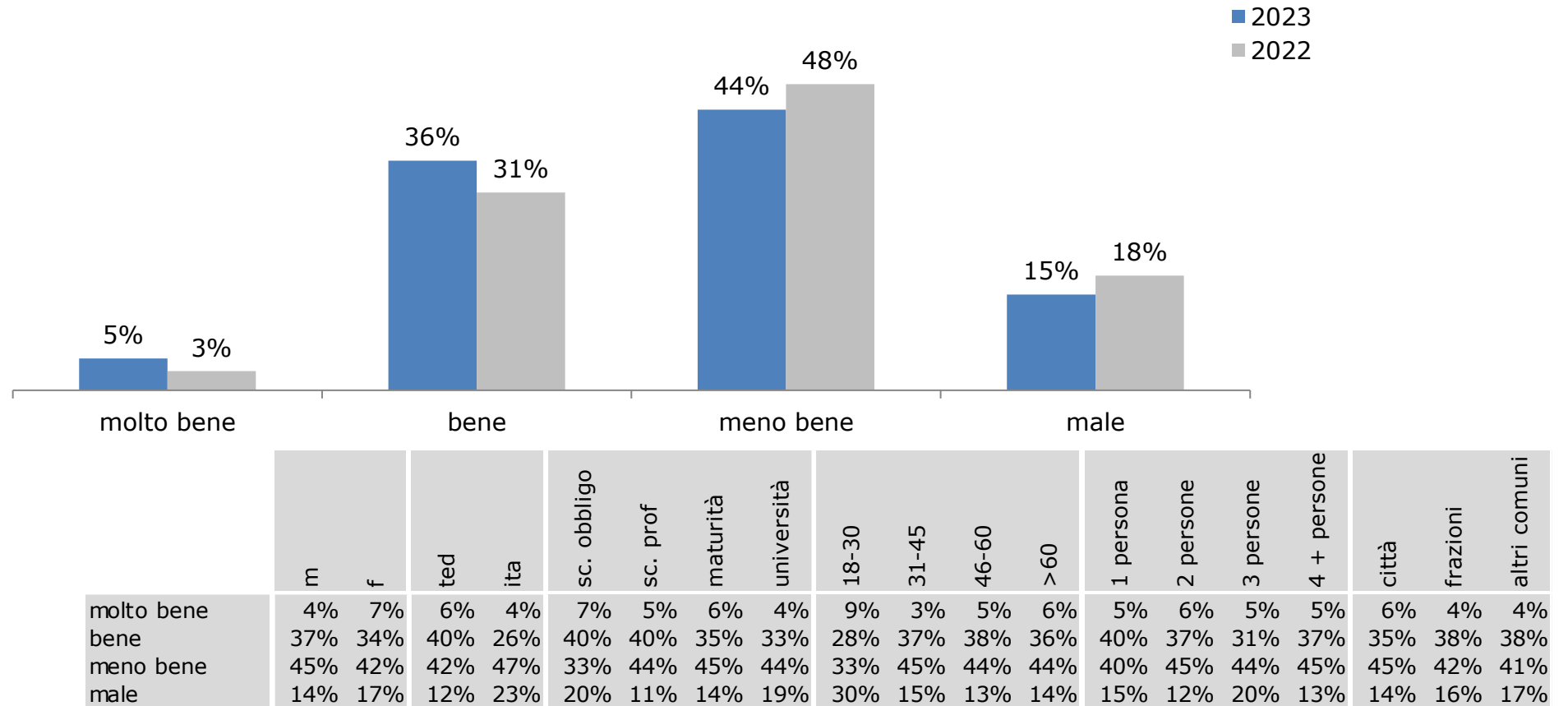
(5 = per niente importante - 10 = molto importante)



Un centro di cultura giovanile è molto importante per una città.

		ted		sc. obbligo								1 persona				città		
m	f		ita	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	2 persone	3 persone	4 + persone	frazioni	altri comuni			
8,6	8,9	8,6	8,9	8,5	8,5	8,7	8,9	8,8	8,7	8,7	8,7	8,7	8,7	8,8	8,5	8,6		

Si sente sufficientemente informato sulle offerte di Astra?



## Ha proposte di miglioramento?

- 12 maggiori informazioni e pubblicità sui programmi (volantini, manifesti, opuscoli, social media, Brixner)
- 4 comunicazioni via e-mail/newsletter

### 2 voci:

maggiore scelta di film (ad es. Filmclub); programma multilingue; la gestione non dovrebbe essere affidata a ASM; condizioni di noleggio più favorevoli

### Voci singole:

film italiani; personale addetto alle pulizie; parcheggio gratuito nel multipiano durante gli eventi; programma di qualità superiore; migliore accesso per le persone con disabilità fisiche; macchina del caffè all'ingresso; posti a sedere nella sala di ritrovo

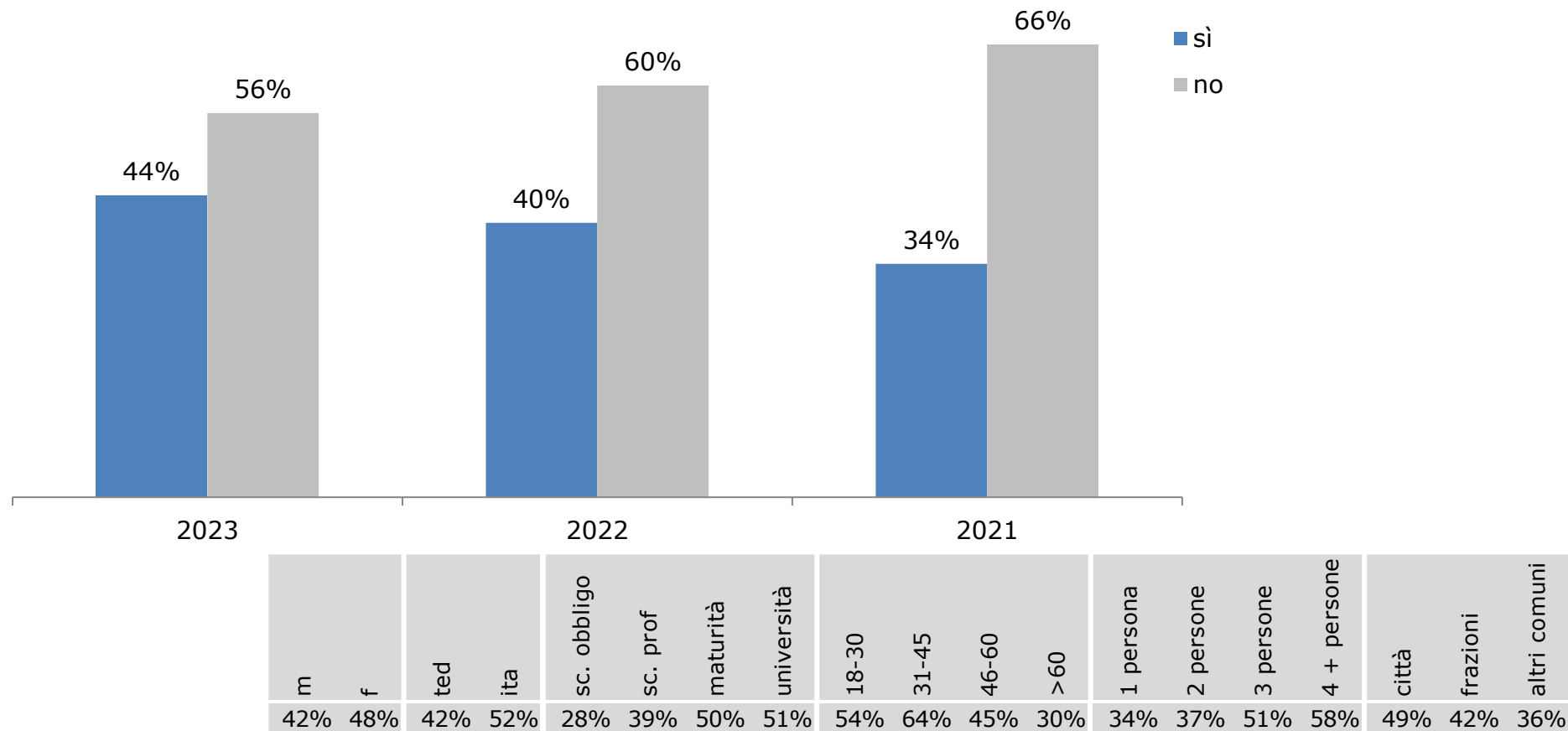


Acquarena Bressanone  
(piscine, sauna, fitness, fisioterapia)

Acquarena

# Acquarena – piscine e sauna

Ha visitato la piscina o la sauna dell'Acquarena nell'ultimo anno?

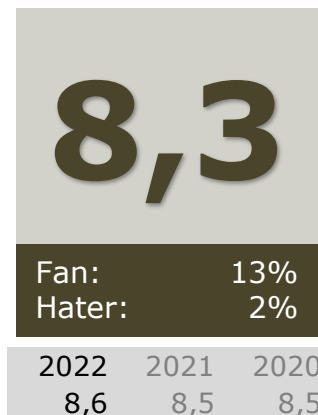


# Acquarena – piscine e sauna

È rimasto soddisfatto della Sua visita all'Acquarena?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

## ... con le piscine



La soddisfazione della visita alla piscina presso l'Acquarena è diminuita leggermente.

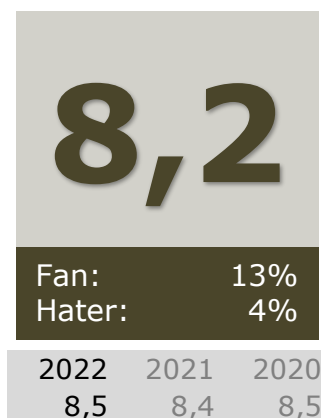
m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,3	8,2	8,3	8,3	8,1	8,4	8,3	8,2	8,2	8,1	8,3	8,4	8,6	8,2	8,1	8,2	8,2	8,4	8,3

# Acquarena – piscine e sauna

È rimasto soddisfatto della Sua visita all'Acquarena?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

## ... con le saune



Anche la soddisfazione della visita alla sauna è diminuita di 0,3 punti.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,2	8,1	8,2	8,1	8,6	8,1	8,1	8,2	7,9	8,0	8,3	8,3	8,4	8,3	8,0	8,0	8,2	8,1	8,1

# Acquarena – piscine e sauna

Come giudica il rapporto qualità/prezzo dell'Acquarena?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

## ... delle piscine



La soddisfazione del rapporto qualità/prezzo nella piscina si è leggermente deteriorata.

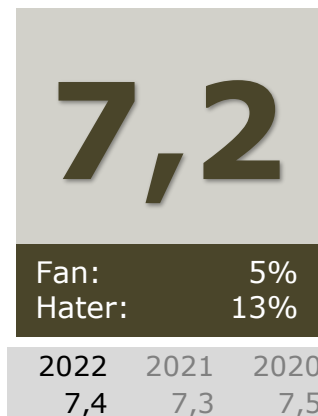
m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
7,3	7,2	7,3	7,2	7,3	7,3	7,2	7,3	7,0	7,1	7,3	7,6	7,4	7,3	7,0	7,3	7,3	7,3	7,3

# Acquarena – piscine e sauna

Come giudica il rapporto qualità/prezzo dell'Acquarena?

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

## ... delle saune

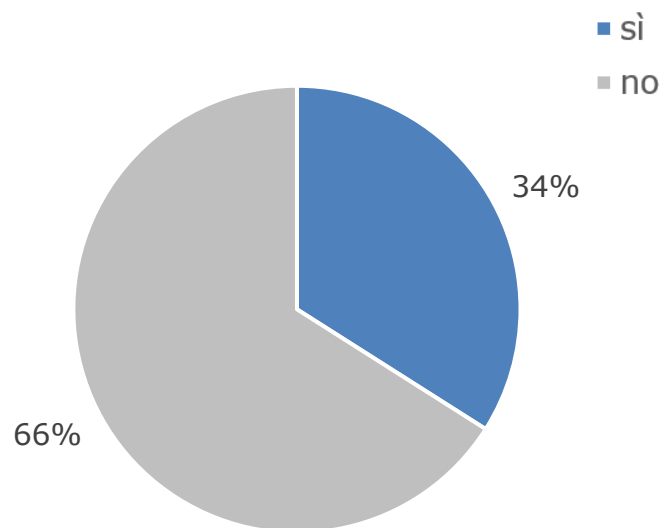


Anche il rapporto qualità-prezzo della sauna si è deteriorato.

m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
7,2	7,2	7,3	7,1	7,0	7,3	7,2	7,2	7,1	7,0	7,3	7,4	7,3	7,2	7,1	7,2	7,2	7,2	7,1	7,2	7,2	7,2	7,3

# Acquarena – piscine e sauna

Sapeva che nella nostra sauna si svolgono eventi?



Un terzo dei visitatori sa che nella sauna si svolgono eventi.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
33%	37%	35%	36%	26%	33%	38%	34%	41%	36%	34%	31%	34%	34%	33%	36%	38%	35%	27%

# Acquarena – piscine e sauna

## Cosa potremmo migliorare nella nostra offerta?

56 prezzi più bassi

6 i turisti entrano gratis e noi paghiamo così tanto

5 la vasca con acqua salata é chiusa da troppo tempo

4 la temperatura nella piscina é troppo fredda

4 spesso ci sono troppe corsie bloccate per l'allenamento di nuoto

### 3 Nennungen:

più offerte; preferisco Vipiteno (migliore rapporto qualità/prezzo); personale cordiale; acqua troppo fredda; la piscina ha un'acustica cattiva ed é molto rumorosa; più pubblicità; pulizia; più corsi; temperatura negli spogliatoi troppo fredda

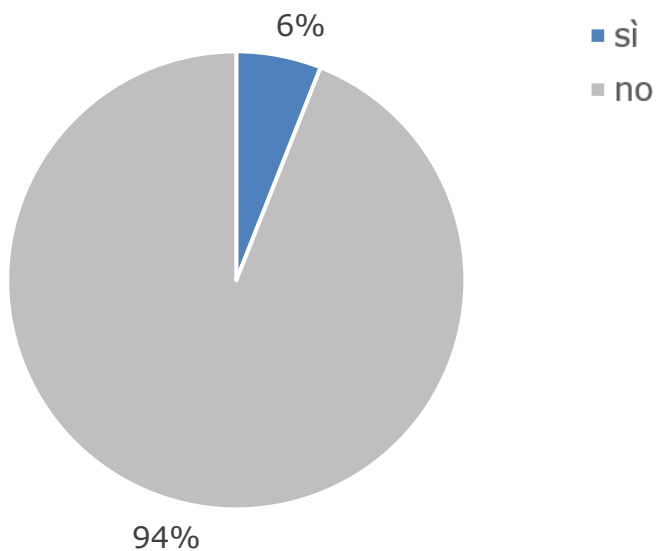
### Einzelnennungen:

durante il nuoto bebe l'ingresso per l'accompagnatore dovrebbe essere gratuito; Cron4 é migliore; bagnini; il team nella sauna potrebbero imparare molto in alcuni Hotel; la sauna per donne non é più attuale; le docce non funzionano bene; sauna per uomini una volta alla settimana; le convenzioni alberghiere per i turisti sono troppo economiche; nella sauna dovrebbero esserci temi di salute e non eventi; il servizio informazione telefonico é migliorabile; consentier l'accesso ai bambini a partire dai 10 anni nella sauna; la piscina per bambini é molto scivolosa e pericolosa; orari di apertura più lunghi per la sauna femminile; orari di apertura più lunghi in estate; addetti maschili alla sauna femminile sono inappropriati; un'altra piscina per i non nuotatori; il parcheggio deve essere incluso; le sale relax nella sauna sono troppo rumorose; aprire la sauna dalle 11 del mattino; ASM dovrebbe disfarsi dei servizi in perdita; troppo cloro; delineare una zona per adulti; in parte ha bisogno di essere rinnovata; non c'è un fattore di divertimento; le chiusure a causa dei turisti non sono comprensibili; ingrandire la struttura; sconto sul prezzo per i clienti ASM



# Acquarena - Fitness

Frequenta il centro fitness dell'Acquarena?



83 intervistati hanno visitato il centro fitness dell'Acquarena.

2022	3%
2021	5%
2020	5%

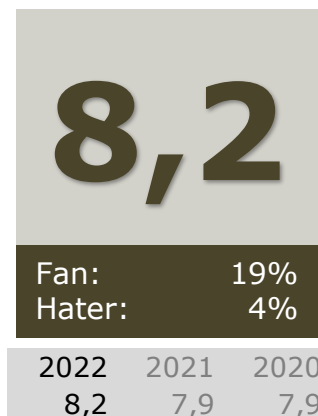
m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
5%	7%	5%	11%	3%	4%	9%	6%	11%	8%	7%	3%	7%	4%	9%	7%	9%	3%	3%

# Acquarena - Fitness

In caso affermativo: quanto è soddisfatto con...

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

...l'offerta nel centro fitness



La soddisfazione per l'offerta del centro fitness rimane ad un buon livello.

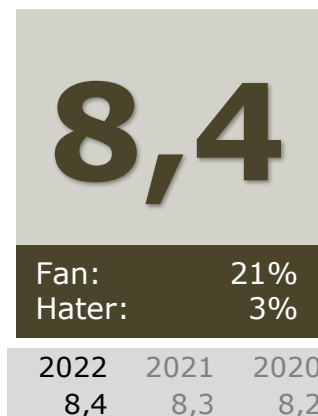
m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
7,9	8,4	8,5	7,9	9,0	8,5	8,1	8,0	8,6	7,7	8,5	7,7	8,5	8,0	8,0	8,2	8,1	8,4	8,5

# Acquarena - Fitness

In caso affermativo: quanto è soddisfatto con...

(5 = insoddisfatto - 10 = molto soddisfatto)

...l'assistenza nel centro fitness



Anche il voto medio dell'assistenza nel centro fitness si è mantenuto a un buon livello.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,2	8,6	8,4	8,3		8,5	8,6	8,0	8,3	8,3	8,4	8,6	8,7	8,5	8,1	8,4	8,4	8,6	8,1

## Acquarena - Fitness

Se no: Quali offerte e corsi dovrebbe offrire il centro fitness per convincerla a diventare un cliente?

27 prezzi più bassi

7 niente, preferisco gli sport all'aria aperta

6 se fosse un più vicino

4 più motivazione

3 voci:

frequento in un altro centro fitness; promozione della salute; mi alleno a casa; parcheggio gratuito

2 voci:

corsi anche in orari adatti a chi lavora

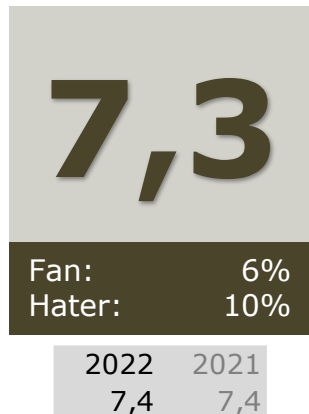
Voci singole:

consulenza/personal trainer; possibilità di pagare a rate; buon corso di Pilates; check di fitness gratuito; corsi separati per uomini e donne; corsi per persone in sovrappeso; corsi per persone anziane; corsi al mattino; offerte serali; più informazioni; orari di apertura 24 ore su 24; offerte di danza; dovrebbe essere privatizzato; è troppo piccolo

# Acquarena - Fitness

Cosa pensa del rapporto qualità/prezzo del centro fitness?

5 = *insoddisfatto* a 10 = *molto soddisfatto*



Il livello di soddisfazione del rapporto qualità/prezzo in centro fitness si è leggermente deteriorato.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
7,2	7,3	7,5	7,0	7,7	7,5	7,2	7,2	7,4	6,7	7,7	7,1	7,7	7,0	7,1	7,3	7,2	7,4	7,6

# Acquarena - Fitness

Cosa potremmo migliorare nella nostra offerta?

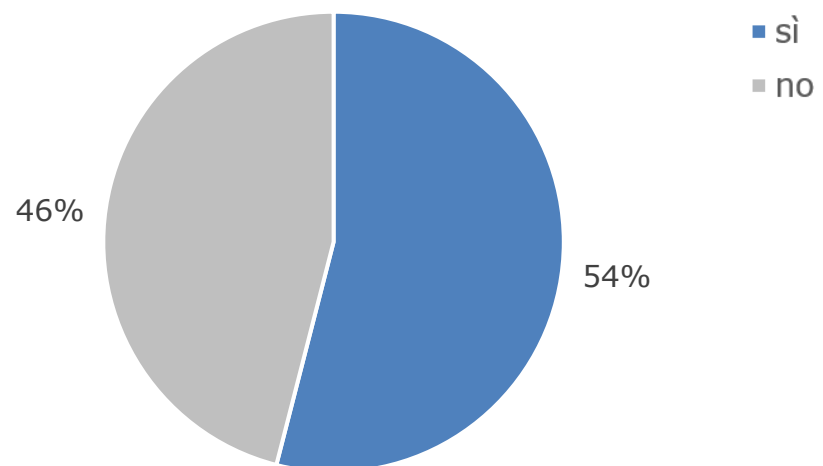
- 21 abbassamento prezzo
  - 3 corsi / offerte per gli anziani
  - 3 sviluppare e offrire pacchetti
  - 2 offerte speciali in orari non di punta
  - 2 più corsi
  - 2 più pubblicità mirata

Voci singole:

tutti dovrebbero usare gli asciugamani; controllare l'utilizzo delle attrezzature; migliori attrezzature; alcuni corsi sono sempre prenotati immediatamente, questo dovrebbe essere cambiato; più corsi di gruppo al mattino e alla sera; rimborsare gli abbonamenti non utilizzati; pagamento a rate per gli abbonamenti

# Acquarena – Fisioterapia

Sapeva che, all'Acquarena appartiene un reparto di fisioterapia?

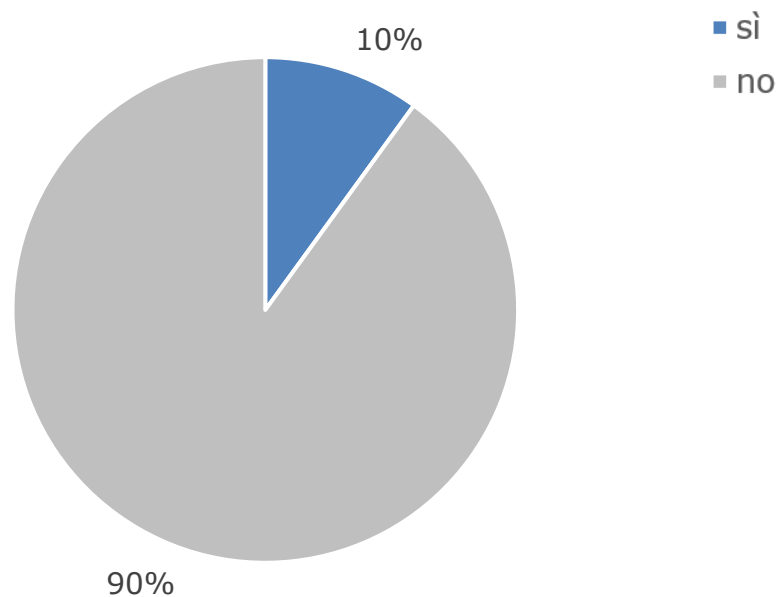


2022	52%
2021	51%
2020	47%

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
50%	61%	55%	56%	53%	49%	61%	55%	49%	53%	56%	55%	54%	54%	50%	54%	60%	46%	47%

# Acquarena – Fisioterapia

Ha usufruito dei servizi di fisioterapia?



126 intervistati hanno usufruito di un trattamento presso Acquarena Physio.

2022	6%
2021	6%
2020	2%

Genere		Età		Qualifica				Età				Numero persone				Località		
m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
9%	12%	11%	8%	11%	10%	9%	11%	6%	9%	11%	10%	11%	9%	8%	12%	12%	8%	6%

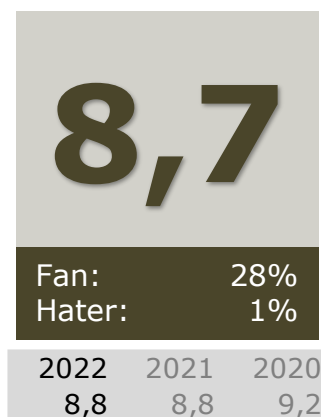


# Acquarena – Fisioterapia

In caso affermativo: quanto è soddisfatto...

(5 = insoddisfatto – 10 = molto soddisfatto)

...con l'offerta del reparto di fisioterapia



La soddisfazione con l'offerta del reparto Physio è a un livello molto alto.

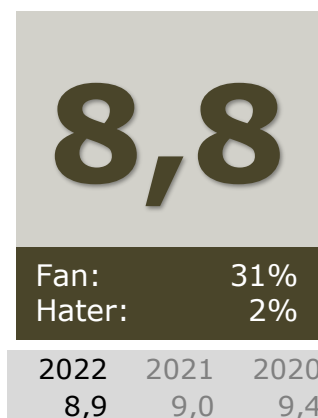
m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,8	8,7	9,0	7,7	8,7	8,8	8,6	8,8	8,5	8,7	8,9	8,7	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	9,1	9,1

# Acquarena – Fisioterapia

In caso affermativo: quanto è soddisfatto...

(5 = insoddisfatto – 10 = molto soddisfatto)

...con l'assistenza nel reparto di fisioterapia

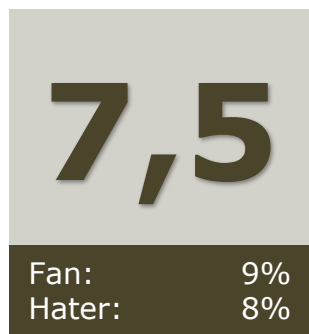


Anche l'assistenza nel reparto Physio rimane a un livello molto alto.

m	f	ted	ita	sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
8,9	8,7	9,0	7,9	8,9	8,8	8,8	8,8	8,8	8,9	8,8	8,7	8,9	8,7	8,8	8,6	8,7	9,1	8,9

# Acquarena – Fisioterapia

Cosa ne pensa del rapporto qualità/prezzo del reparto di fisioterapia?



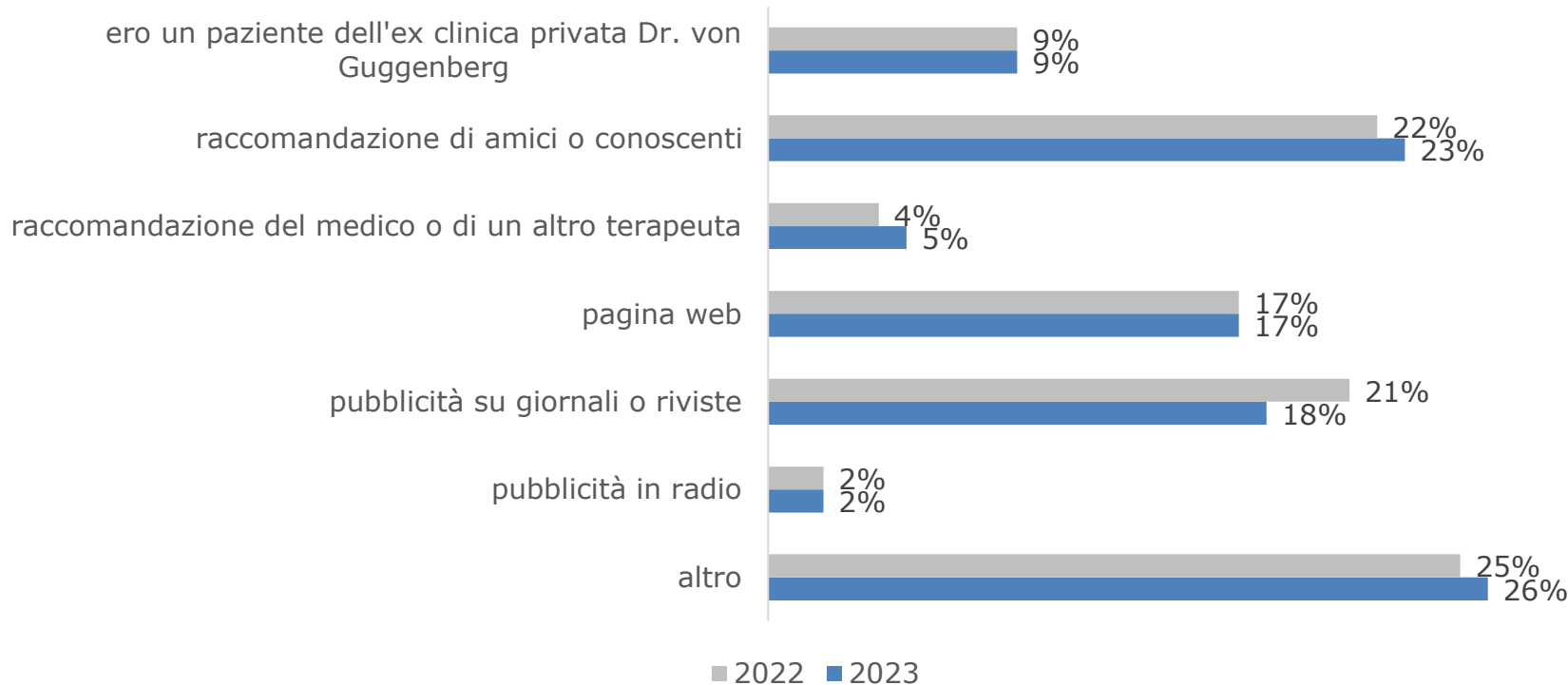
2022  
7,4

Il livello di soddisfazione del rapporto qualità/prezzo del reparto Physio è rimasto approssimativamente lo stesso.

m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
7,6	7,5	7,8	7,0	7,0	7,6	7,5	7,6	7,2	7,6	7,5	7,6	7,7	7,4	7,3	7,7	7,5	7,6	7,7	7,5	7,6	7,7	

# Acquarena – Fisioterapia

Come è venuto a conoscenza del reparto di fisioterapia dell'Acquarena?



**Altro:**

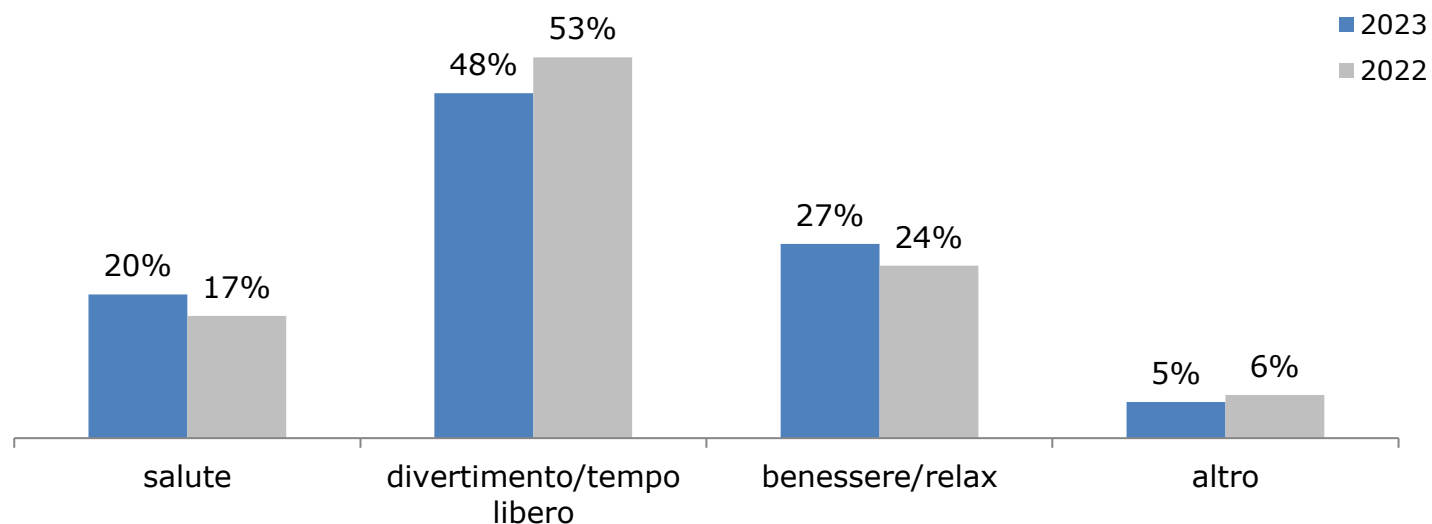
- 8 ho letto la scritta all'entrata
- 7 frequento l'Acquarena
- 6 amici / passaparola
- 5 tramite questo sondaggio
- 3 conosco fisioterapista
- 2 sono un medico
- 2 nel volantino Acquarena

**Voci singole:**

associazione sportiva

# Acquarena - in generale

Cosa ha motivato la Sua visita all'Acquarena?



	m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università	18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni
salute	19%	21%	21%	15%	27%	21%	21%	17%	14%	11%	19%	31%	17%	24%	20%	18%	21%	11%	21%				
tempo libero	46%	49%	45%	54%	48%	50%	45%	47%	61%	61%	48%	30%	47%	37%	48%	58%	47%	52%	47%				
relax	29%	25%	29%	24%	17%	24%	29%	29%	23%	24%	29%	28%	27%	33%	27%	21%	26%	28%	28%				
altro	6%	5%	5%	7%	8%	5%	5%	7%	2%	4%	4%	11%	9%	6%	5%	3%	6%	9%	4%				

## Acquarena - in generale

Cosa ha motivato la Sua visita all'Acquarena?

**Altro:**

- 10 i bambini vogliono nuotare
- 4 il ristorante
- 2 corsi di nuoto per bambini
- 2 curiosità

Voci singole:

centro fitness; pista da bowling

# Acquarena - in generale

In generale, quali offerte aggiuntive vorrebbe vedere nell'Acquarena?

- 4 riapertura della piscina con l'acqua salata
- 3 eventi/feste in piscina durante l'estate
- 3 prezzi più convenienti

## 2 voci

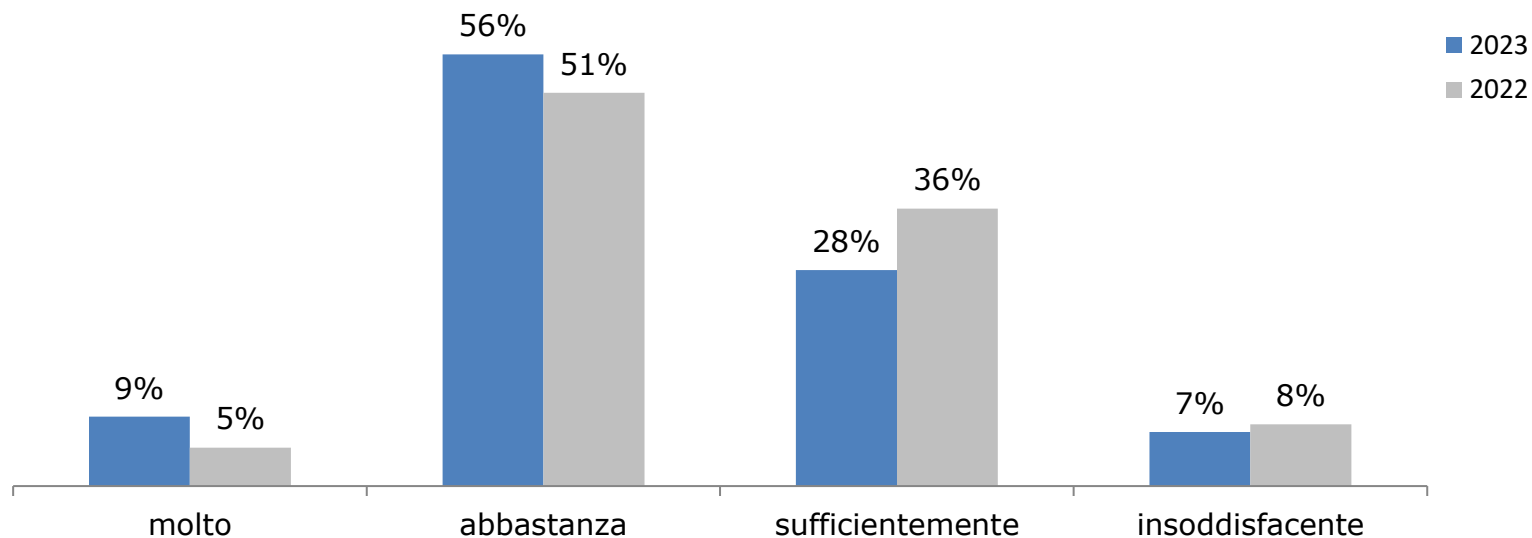
ottimizzare l'offerta attuale; sviluppare offerte per le famiglie; un biglietto come la Sommercard per tutto l'anno; zone di relax; abbonamenti attraenti per la piscina; acqua più calda

## Voci singole:

biglietti online per evitare i tempi di attesa; abbonamenti combinati (piscina, sauna, fitness, palestra da arrampicata); ampliamento della struttura; piscina scolastica per i corsi di nuoto; scivolo per i bambini; più ombra; lettini nella zona della piscina; orari di apertura anticipati; cibo più sano e migliore; piscina non natatoria per i bambini; laghetto balneabile; ristorazione troppo rumorosa e sporca; miglioramento dell'area esterna durante la stagione estiva

# Acquarena - in generale

Si ritiene ben informato in merito alle proposte ed offerte dell'Acquarena?



m		f		ted		ita		sc. obbligo	sc. prof	maturità	università								
18-30	31-45	46-60	>60	1 persona	2 persone	3 persone	4 + persone	città	frazioni	altri comuni									
9%	9%	10%	6%	10%	8%	10%	9%	7%	10%	9%	9%	10%	7%	10%	9%	10%	7%	8%	
55%	56%	58%	52%	57%	58%	57%	51%	51%	55%	59%	53%	56%	55%	49%	60%	57%	59%	49%	
28%	29%	27%	32%	21%	28%	25%	33%	30%	28%	27%	30%	26%	28%	32%	28%	26%	27%	35%	
8%	6%	5%	10%	12%	6%	8%	7%	12%	7%	5%	8%	8%	10%	9%	3%	7%	7%	8%	



## Riconoscimento „Raccomandato dal cliente“



### ASM Bressanone SpA

Raccomandazione

**89%**

Valido fino al 05.2024

Soddisfazione

**8,6** su10

MOLTO BUONO

Congratulazioni per questo ottimo risultato!



**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