

## Stadtwerke Brixen AG

# Kundenzufriedenheit 2023

Bozen, 12.05.2023

# Inhalt

Das Projekt _____	Seite	3
Strukturdaten _____	Seite	5
Kundenzufriedenheit – allgemein _____	Seite	9
Umweltdienste _____	Seite	29
Stromverteilung _____	Seite	55
Stromverkauf _____	Seite	62
Wasser- und Abwasserdienst _____	Seite	82
Fernwärme _____	Seite	89
Glasfaserinternet Citynet _____	Seite	99
Information & PR-Arbeit _____	Seite	111
Kultur- und Kongresszentrum Forum Brixen, Astra _____	Seite	131
Acquarena Brixen - Pools, Sauna, Fitness, Physio _____	Seite	145
Auszeichnung „Vom Kunden empfohlen“ _____	Seite	169

# Das Projekt

Auftragnehmer:	rcm-solutions GmbH
Zeitraum der Befragung:	27.03. - 12.04.2023
Abgeschlossene Interviews:	309 telefonische Interviews (Callcenter Sinfotel) 1.111 online Interviews
Telefonische Befragung:	34% Erfolgsquote (918 Kunden kontaktiert)
Online Befragung:	10% Rücklauf deutsch (778 Ergebnisse von 7.762 Kontakten) 8% Rücklauf italienisch (225 Ergebnisse von 2.836 Kontakten) (zudem 108 Ergebnisse ladinisch, andere und k.A.)
Methode:	vollständig standardisierte telefonische und online Befragung

# Das Projekt

## **Bewertungsskala:**

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

## **Fans und Hater Anteil:**

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

## **Statistische Testverfahren:**

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

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

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

# Strukturdaten

# Strukturdaten Befragung

		<b>Gesamt</b>	
		Anzahl	in %
<b>Befragung</b>	telefonisch	309	22%
	online	1111	78%
		1420	100%

		<b>Gesamt</b>		<b>Telefon</b>		<b>online</b>	
		Anzahl	in %		in %	Anzahl	in %
<b>Geschlecht</b>	männlich	854	60%	194	63%	660	59%
	weiblich	549	39%	113	37%	436	39%
	k.A.	17	1%	2	1%	15	1%
		1420	100%	309	100%	1111	100%

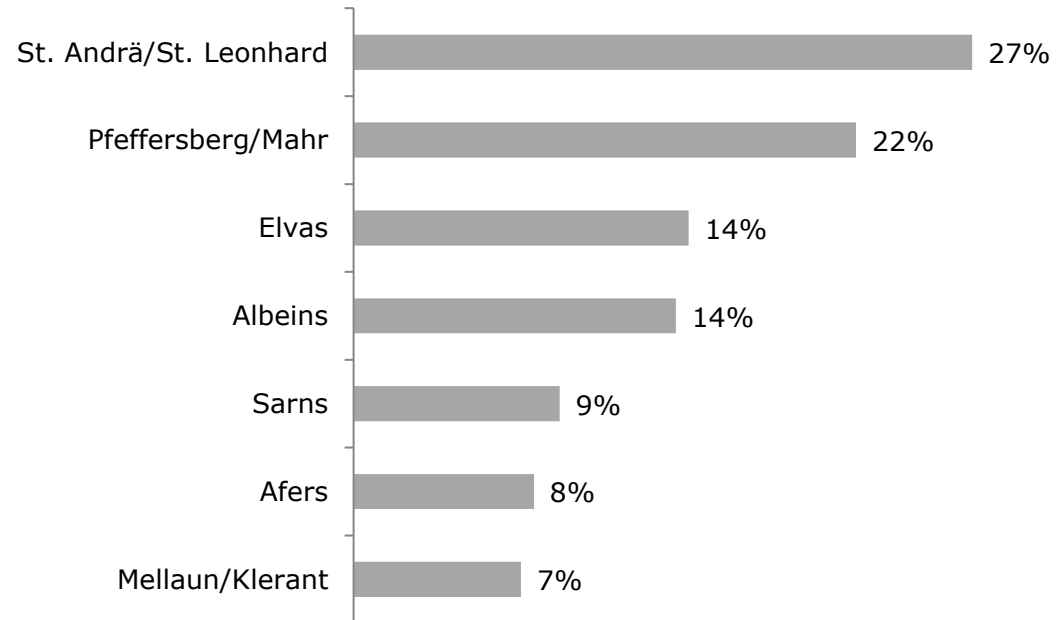
<b>Sprache</b>	deutsch	1011	71%	233	75%	778	70%
	italienisch	294	21%	69	22%	225	20%
	ladinisch	16	1%		0%	16	1%
	andere	24	2%	2	1%	22	2%
	k.A.	75	5%	5	2%	70	6%
		1420	100%	309	100%	1111	100%

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

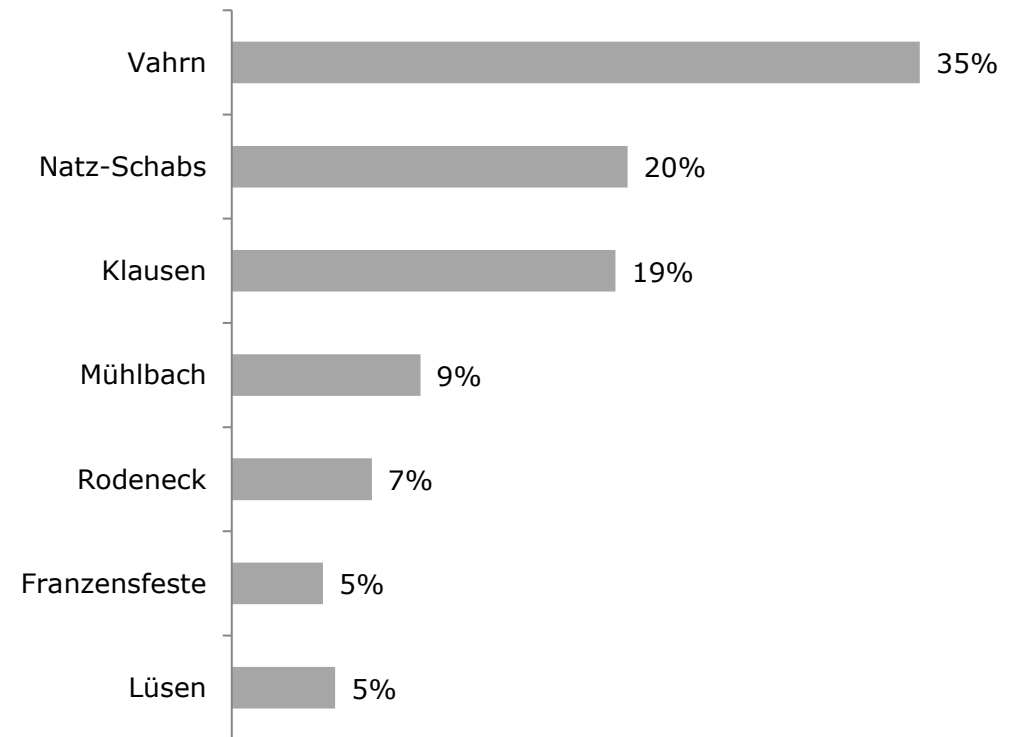
# Strukturdaten Befragung

		Gesamt		Telefon		online	
<b>Kundentyp</b>	privat	1267	89%	283	92%	984	89%
	geschäftlich	122	9%	16	5%	106	10%
	k.A.	31	2%	10	3%	21	2%
		1420	100%	309	100%	1111	100%
<b>Haushaltsgröße</b>	1 Person	308	22%	52	17%	256	23%
	2 Personen	455	32%	116	38%	339	31%
	3 Personen	223	16%	51	17%	172	15%
	4 + mehr Personen	381	27%	72	23%	309	28%
	k.A.	53	4%	18	6%	35	3%
		1420	100%	309	100%	1111	100%
<b>Schulbildung</b>	Pflichtschule	106	7%	29	9%	77	7%
	Berufs-/Fachschule	452	32%	105	34%	347	31%
	Matura	426	30%	110	36%	316	28%
	Universität	409	29%	52	17%	357	32%
	k.A.	27	2%	13	4%	14	1%
		1420	100%	309	100%	1111	100%
<b>Gebiet</b>	Brixen Stadt	812	57%	209	68%	603	54%
	Brixen Fraktionen	220	15%	39	13%	181	16%
	andere Gemeinden	388	27%	61	20%	327	29%
		1420	100%	309	100%	1111	100%

# Strukturdaten Befragung



Detail Fraktionen (181 Antworten).



Detail andere Gemeinden (327 Antworten).

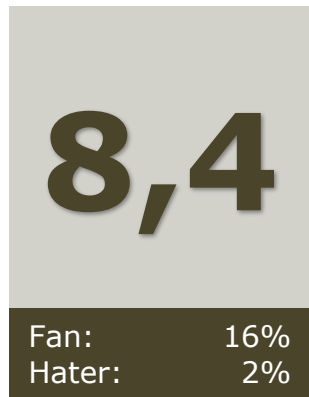


Kundenzufriedenheit allgemein

# Allgemein: Genereller Eindruck

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

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



2022	8,4
2021	8,5
2020	8,6

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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

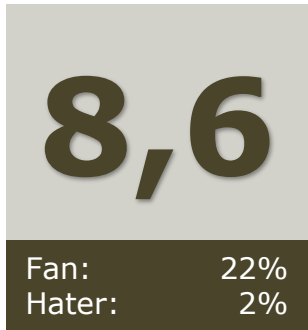
- Je besser der generelle Eindruck bewertet wird, ...
- ... desto eher ist der/die Befragte ein Mann.
- ... desto eher ist der/die Befragte deutscher Muttersprache.
- ... desto eher ist der/die Befragte über 60 Jahre alt.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Freundlichkeit der Mitarbeiter



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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

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

... desto eher ist der/die Befragte männlich.

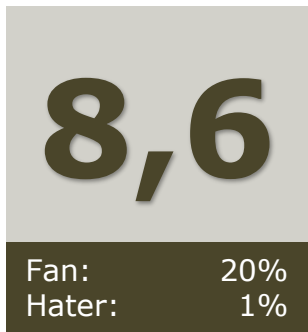
... desto älter ist der/die Befragte.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Kompetenz der Mitarbeiter



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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

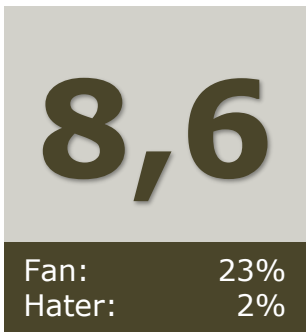
Je besser die Kompetenz der Mitarbeiter bewertet wird, ...  
... desto älter ist der/die Befragte.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Hilfsbereitschaft



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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

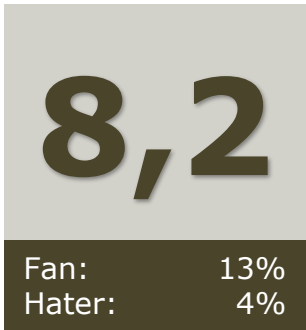
Je besser die Hilfsbereitschaft bewertet wird, ...  
 ... desto älter ist der/die Befragte.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Innovation



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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

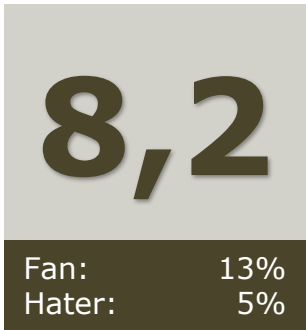
Je besser der Aspekt Innovation bewertet wird, ...  
... desto älter ist der/die Befragte.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Kundenorientierung



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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Kundenorientierung bewertet wird, ...  
... desto älter ist der/die Befragte.

# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Beratung

# 8,3

Fan: 16%

Hater: 4%

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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

- Je besser die Beratung bewertet wird, ...
- ... desto älter ist der/die Befragte.
- ... desto weniger Personen leben im Haushalt.

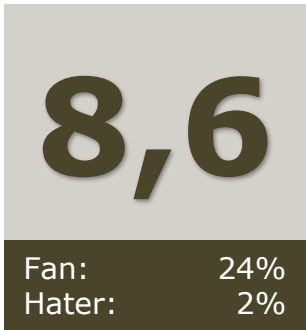


# Allgemein

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Zuverlässigkeit



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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

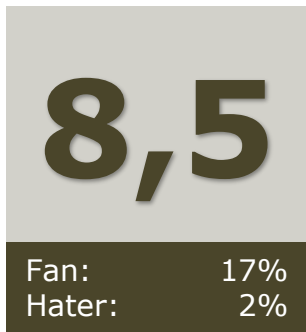
Je besser die Zuverlässigkeit bewertet wird, ...  
... desto älter ist der/die Befragte.

# Allgemein – Gesamtzufriedenheit

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

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet

## Gesamtzufriedenheit



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

Bei folgenden Breaks haben die statistischen Testverfahren signifikante Ergebnisse festgestellt.

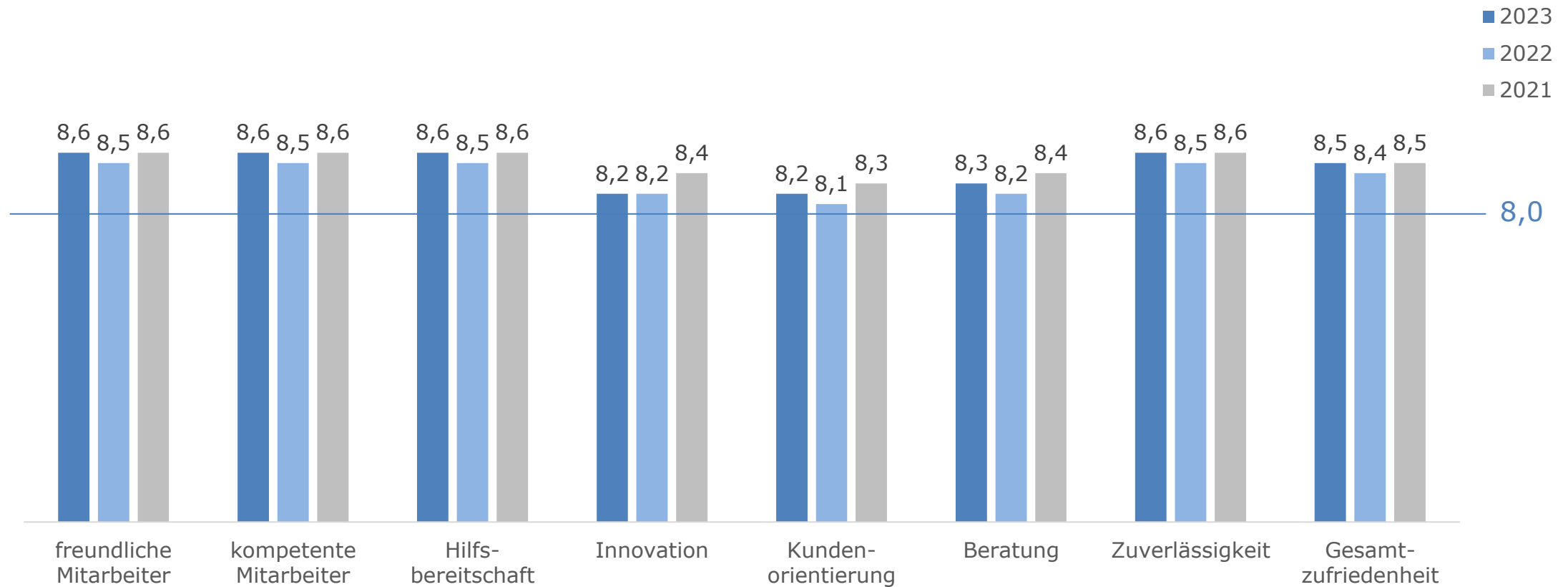
(Signifikanzniveau 0,05 oder geringer)

Je besser die Gesamtzufriedenheit bewertet wird, ...  
 ... desto älter ist der/die Befragte.

# Allgemein

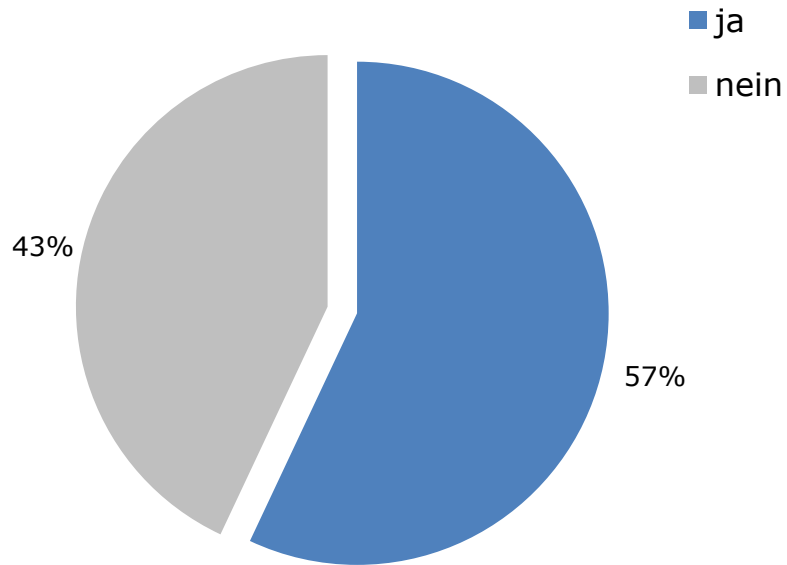
Bitte geben Sie der Stadtwerke Brixen AG eine Zufriedenheitsnote nach folgenden Aspekten:

5 = sehr unzufrieden und 10 = ausgezeichnet



# Allgemein: Kontakt

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

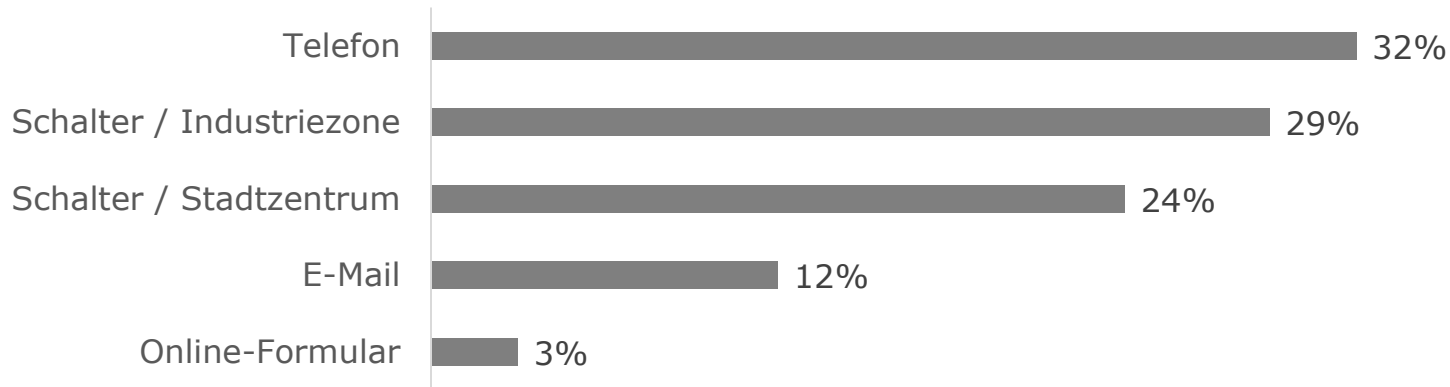


2022	48%
2021	50%
2020	57%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
ja	57%	58%	59%	47%	57%	55%	58%	61%	67%	55%	57%	57%	55%	56%	54%	64%	57%	58%	59%	63%	32%	56%	71%

# Allgemein: Kontakt

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

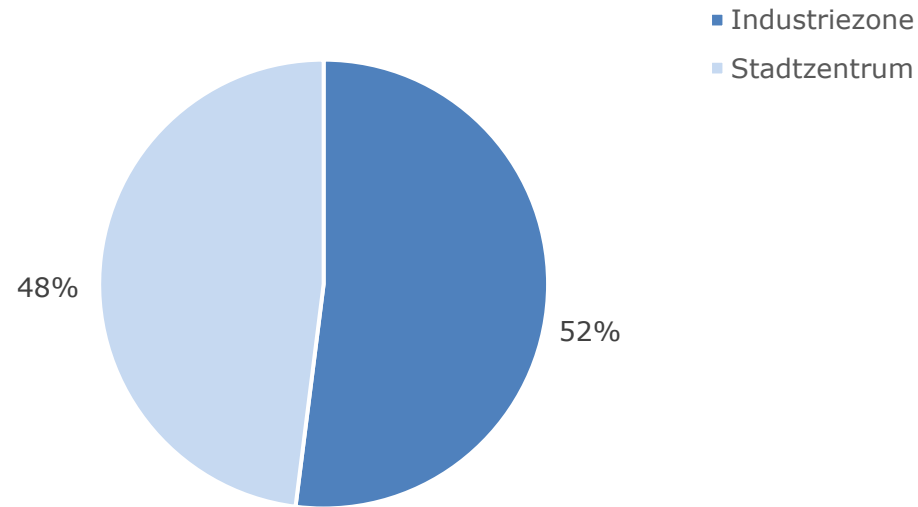


	2022	2021	2020
Telefon	40%	49%	32%
Industriezone	25%	21%	35%
Stadtzentrum	20%	14%	22%
E-Mail	14%	14%	10%
Online-Form.	1%	2%	

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
Telefon	31%	33%	32%	31%	24%	32%	35%	29%	39%	37%	36%	22%	27%	23%	41%	39%	27%	28%	43%	30%	45%	31%	49%
Industriezone	34%	23%	31%	26%	38%	24%	26%	26%	25%	24%	27%	35%	29%	36%	28%	24%	26%	41%	28%	31%	17%	30%	21%
Stadtzentrum	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-Formular	4%	1%	3%	1%	2%	4%	3%	1%	2%	3%	3%	3%	2%	2%	4%	3%	2%		6%	3%	2%	2%	2%

# Allgemein: Kontakt

## Wenn Schalter: Welchen Standort bevorzugen Sie?



	2022	2021	2020
Industriezone	50%	52%	52%
Stadtzentrum	50%	48%	48%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
Industriz.	63%	37%	55%	43%	53%	54%	54%	46%	44%	60%	51%	49%	39%	54%	59%	56%	41%	71%	65%	52%	43%	51%	68%
Stadtzent.	37%	63%	45%	57%	47%	46%	46%	54%	56%	40%	49%	51%	61%	46%	41%	44%	59%	29%	35%	48%	57%	49%	32%

# Allgemein: Kontakt

Wenn Schalter: Welchen Standort bevorzugen Sie?

## Warum Schalter Industriezone

- 22 mit dem Auto erreichbar / Parkplatz
- 15 leicht zugänglich / bequem
- 5 Freundlichkeit
- 5 Öffnungszeiten
- 4 in der Nähe des Arbeitsplatzes
- 4 Nähe zum Recyclinghof
- 4 besserer Service
- 3 kürzere Wartezeiten

2 Nennungen: Gewohnheit; kenne nur diesen

Einzelnennungen: nicht im Zentrum

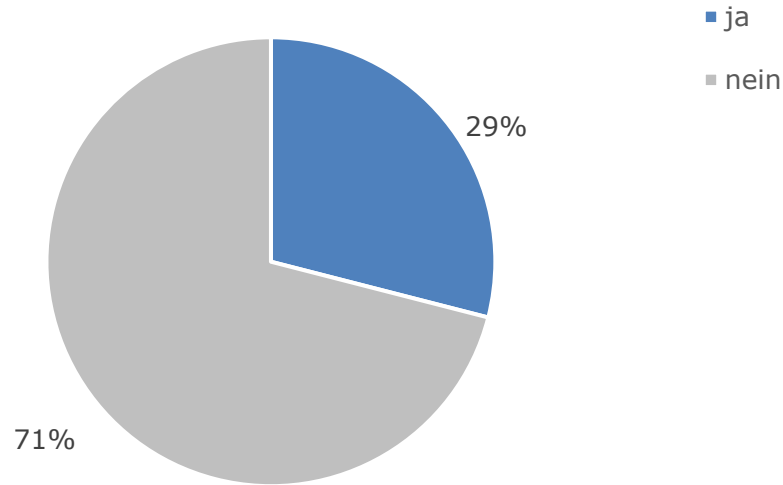
## Warum Schalter Stadtzentrum

- 57 Nähe
- 18 leichter erreichbar (zu Fuß, Rad)
- 7 bequem
- 4 Service

Einzelnennungen: Acquarena; Kombinierbar mit anderen Erledigungen

# Allgemein: Kontakt

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



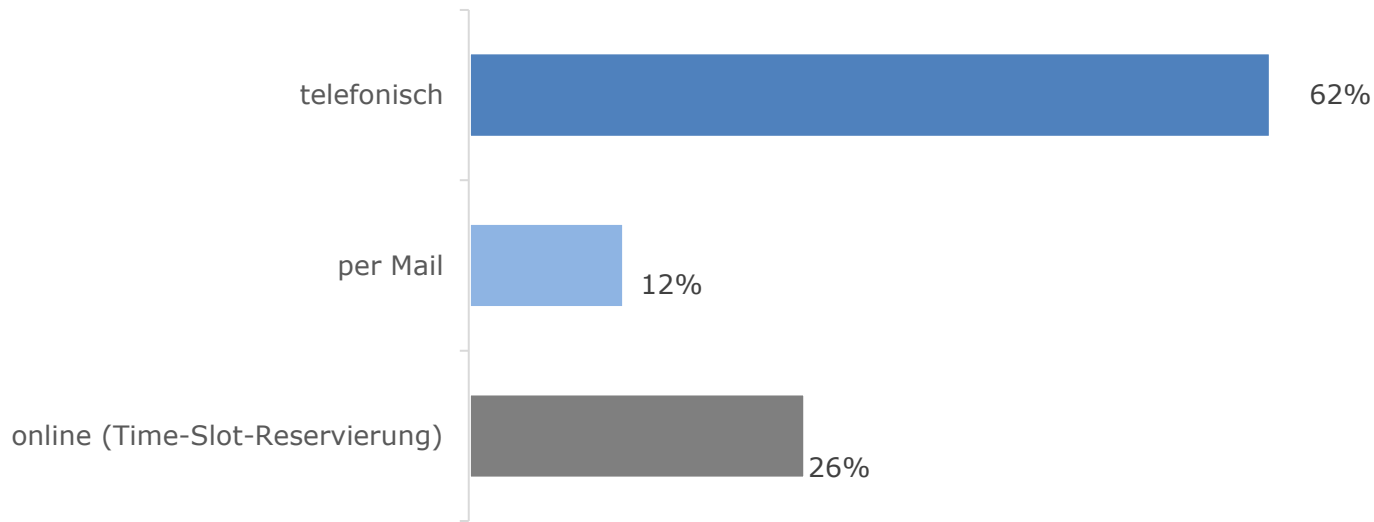
	2022	2021
ja	29%	28%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
ja	26%	33%	28%	32%	28%	26%	32%	30%	22%	21%	33%	29%	30%	26%	41%	25%	31%	33%	20%	28%	40%	29%	28%



# Allgemein: Kontakt

Wie haben Sie Ihren Termin vorgemerkt?



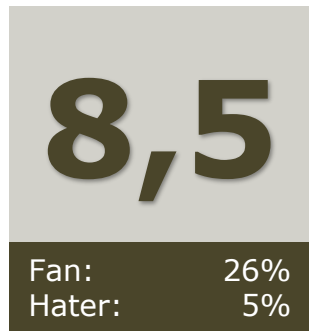
	2022	2021
Telefon	52%	73%
Mail	13%	9%
online	35%	18%

*Achtung:  
nur 81  
Antworten*

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	> 60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
telefonisch	68%	54%	58%	78%	86%	64%	57%	58%	33%	44%	61%	68%	60%	64%	77%	47%	68%	50%	50%	60%	100%	62%	80%
per 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%

# Allgemein: Kontakt

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



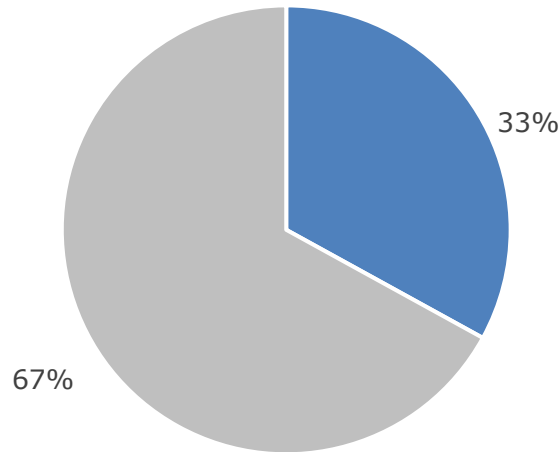
Die befragten Kunden sind mit der Behandlung des Anliegens sehr zufrieden.

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

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

# Allgemein: Klimaneutralität

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



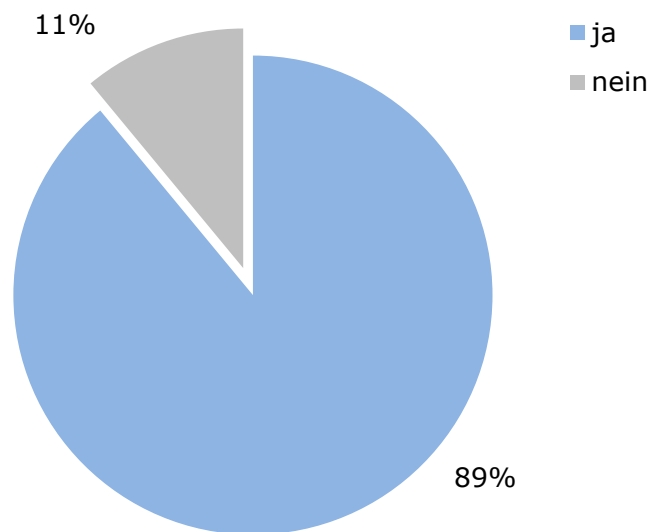
- 1) Ja, ich würde für dieses Ziel mehr für die Dienste bezahlen.
- 2) Nein, ich wäre nicht bereit, für dieses Ziel mehr für die Dienste zu bezahlen.

2022  
ja 40%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
ja	35%	29%	33%	34%	24%	28%	35%	39%	28%	29%	33%	36%	33%	34%	35%	31%	35%	31%	30%	36%	23%	32%	38%

# Allgemein: Weiterempfehlen

Können Sie die Stadtwerke Brixen AG weiterempfehlen?



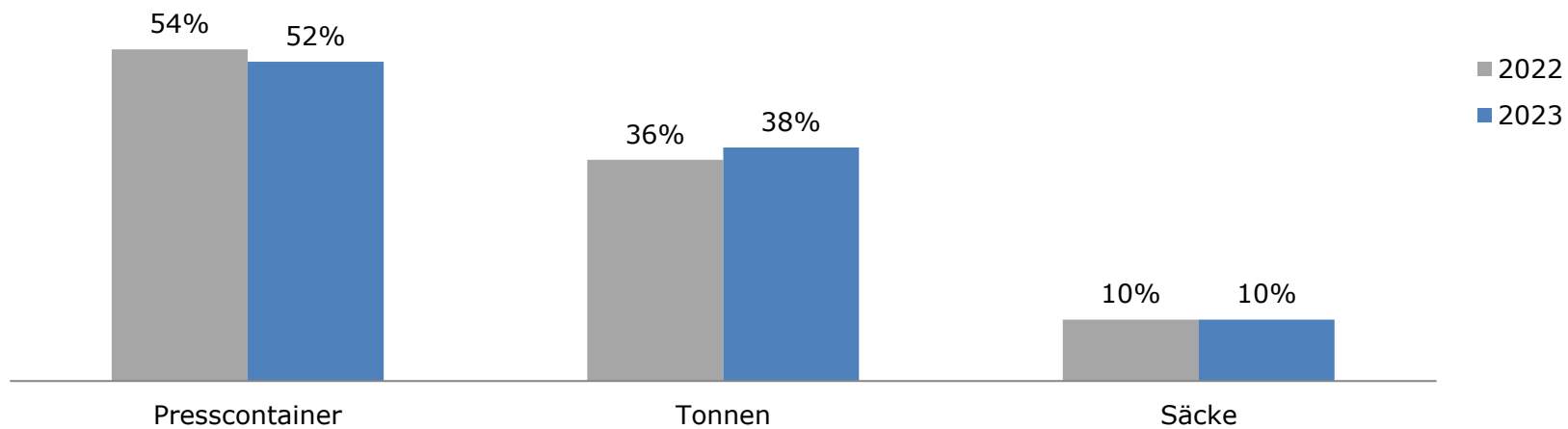
2022	90%
2021	95%
2020	94%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
ja	90%	87%	91%	85%	90%	91%	89%	87%	85%	82%	89%	94%	87%	94%	85%	88%	90%	91%	86%	87%	97%	89%	85%

# Umweltdienste

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

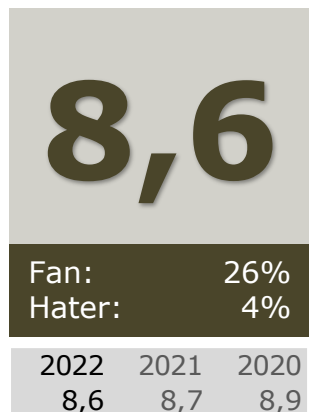
Wie entsorgen Sie Ihren Restmüll?



Es haben **849 Kunden** der Restmüllentsorgung den Fragebogen ausgefüllt.

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

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



Die Restmüllentsorgung ist auf einem konstant sehr guten Zufriedenheitsniveau.

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

# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Restmüllentsorgung?

- 25 mehr Plastikcontainer (wie in anderen italienischen Städten)
- 17 die verrechnete Mindestmenge ist zu hoch
- 12 mehr Kontrollen (Kameras) und Bestrafungen der illegalen Entsorgung
- 10 mehr Anreize zur Müllvermeidung bzw. gute Trennung
- 7 Presscontainer funktionieren nicht immer (unangenehm, wenn man auf dem Weg zum Bus den Müll entsorgen wollte)
- 7 etwas gegen Geruch bei Presscontainer machen
- 7 mehr Presscontainer
- 5 Fixbetrag für Entsorgung unter 1 kg abschaffen oder auf 500 gr. senken
- 5 auf Sauberkeit der Container und der Sammelstelle achten
- 5 Kosten senken
- 5 Container für Karton
- 4 neuer Einwurf beim Papier ist zu klein
- 4 Info zu Müll, Trennung und wie die Wiederverwertung funktioniert



# Umweltdienst - Restmüllentsorgung

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Restmüllentsorgung?

## 3 Nennungen:

mehr Container in der Peripherie, nicht alle haben ein Auto um in den RH zu fahren; Presscontainer für Restmüll beim RH, damit man nicht angenommenen Müll entsorgen kann; mehr recyceln; 80 lt. Tonne für kleinen Haushalt zu groß, wird dann wegen Gestank alle 2 Monate halbleer entsorgt und muss voll bezahlt werden

## 2 Nennungen:

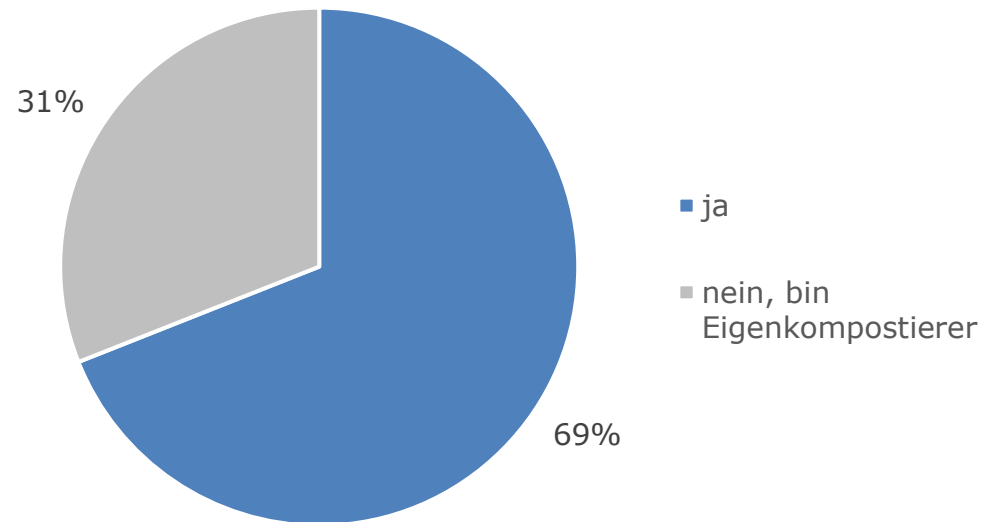
statt Chipkarte App oder Code; Presscontainer nachts ausschalten wegen Lärmbelästigung; mehr Mini-Recyclinghöfe; Familien mit Babys zahlen zu viel (Windeln); Tonne müsste ausgetauscht werden; verantwortungsbewusster einkaufen

## Einzelnennungen:

Müllsammmlung in Tonne war besser; Anzeige am Presscontainer, wie viel man schon abgegeben hat und wie viel noch an bezahlter Menge für das Jahr offen ist; für Grünschnittentsorgung eigene Zufahrt; häufigere Entleerung im Sommer; Presscontainer bei Grissino verlegen; Tonne öfters reinigen; weniger häufig Entleeren; wenn ich Müll einsammle, möchte ich diesen separat im RH entsorgen dürfen; Säcke zur Verfügung stellen (wie beim Biomüll); kontrollieren, ob jemand genug Müll entsorgt; läuft gut nach Anlaufschwierigkeiten (Kranebitt, Elvaserstr.); Plastik ist ein wertvoller Rohstoff und sollte wiederverwertet nicht nur verbrannt werden; Glasflaschen nach Farbe entsorgen; hilfsbereite Mitarbeiter; im RH die Möglichkeit der Weitergabe von Spielsachen bieten; in Karnol braucht es eine Sammelstelle für Dosen, Papier und Glas; freie Kompostierung für jeden Haushalt (Mikroorganismen EM terra preta oder Bokash); Beleuchtung bei den Containern; die Filter für das Klimahaus kann ich nicht im Recyclinghof entsorgen, das finde ich nicht gut

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Nehmen Sie den Dienst der Biomüllentsorgung in Anspruch?

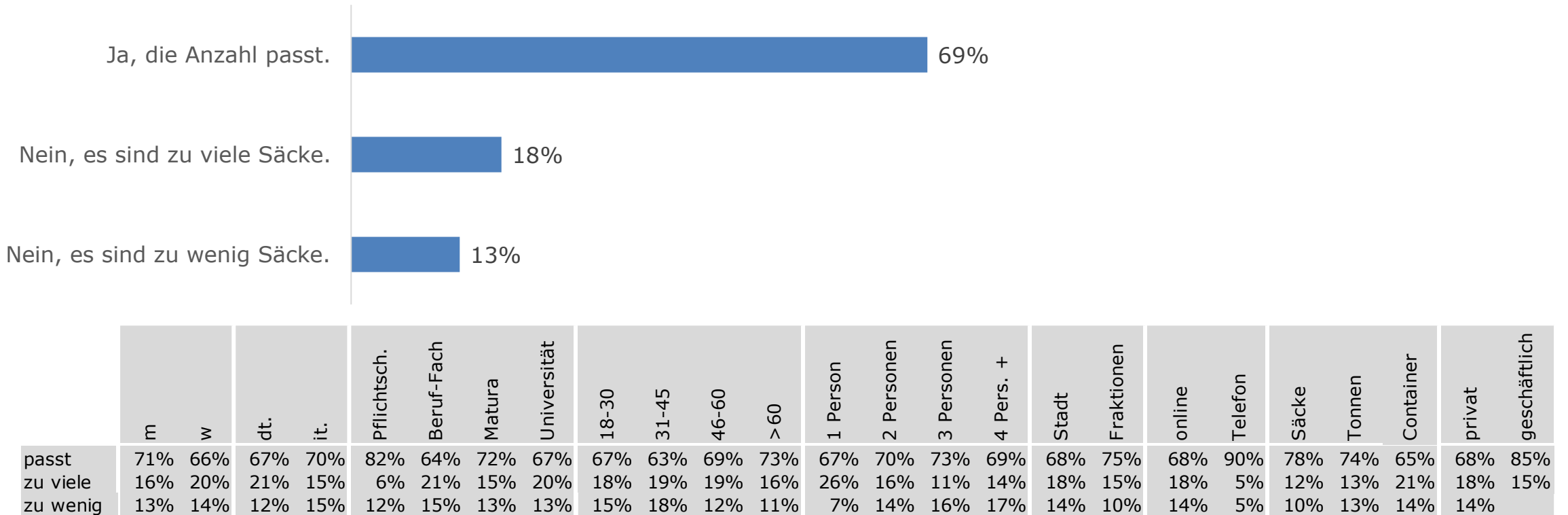


	2022	2021
ja	73%	72%

	n	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	Säcke	Tonnen	Container	privat	geschäftlich
ja	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%

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

Die Stadtwerke Brixen AG verteilt die Papiersäcke zur Entsorgung von Biomüll ein Mal pro Jahr direkt von Haus zu Haus. Entspricht die zugestellte Anzahl an Säcken Ihren Bedürfnissen?



# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

## Weitere Anregung zur Verbesserung:

- 11 die Säckchen reißen zu schnell (Feuchtigkeit)
- 8 es bräuchte mehr Säckchen/Papiertüten
- 6 Container für Verpackung, Plastik, Nylon fehlt
- 5 die großen Papiersäcke für die Tonnen sind umsonst
- 5 Biomüllsäcke abholen können (jeder wie viel er braucht)
- 4 mehr Überwachung der Entsorgung (wer Fremdkörper entsorgt muss dafür aufkommen)
- 3 bekomme zu viele Papiersäckchen
- 3 häufigeres Entleeren (in den warmen Monaten)
- 3 zu teuer
- 3 habe keine Biomüllsäcke erhalten

Einzelnennungen: Biomüllcontainer (Chipkarte) in Rosslauf fehlt; in Kondominien die Papiersäckchen aufliegen lassen und jeder nimmt wie viel er braucht; Biomülltonne auch im Friedhof von Brixen aufstellen; Container zu oft offline; Biomülleimer öfter reinigen; Entsorgung näher am Wohnort; ich kaufe mir Säckchen, da diese der SWB unbrauchbar sind; die korrekte Entsorgung haben leider einige nicht verstanden

# Umweltdienst - Biomüllentsorgung

## Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die Biomüllentsorgung?

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

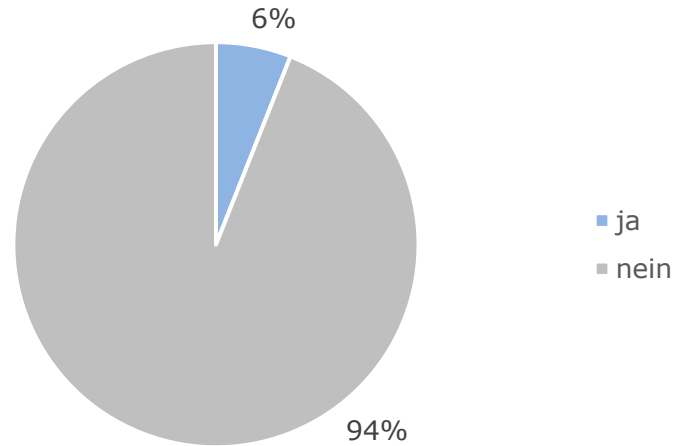
- 11 mehr Kontrollen und Strafen (zu viele Fremdstoffe im Biomüll)
- 6 Aufklärung und Information was rein kommt und was damit gemacht wird
- 5 häufigeres Reinigen der Tonne
- 4 die Papiertüten sind nicht geeignet (unbequem, instabil, brechen, werden sofort nass, ...)
- 4 häufigeres Entleeren im Sommer
- 3 Presscontainer für Biomüll in Sarns
- 2 Möglichkeit bieten die Biomüllsäcke auch auf dem Recyclinghof oder an anderen Stellen abzuholen

Einzelnenennungen: zu viele Papiersäckchen; brauche mehr Säckchen; Preise senken; besseres Chipsystem (die Biotonnen gehen öfter wegen Verschmutzung nicht auf); auf Sauberkeit der Sammelstelle achten; es bräuchte nur die großen Säcke in den Tonnen; Wieso können keine Papiertaschentücher im Biomüll entsorgt werden?; Entfernung des Containers; nur ein Standort in Elvas ist zu wenig (zudem ist bei einer Tonne das Schloss kaputt); mehr Informationen für Ferienwohnungsbesitzern; mehr Biotonnen in der Mozartallee; Biomüllcontainer im Recyclinghof; Minirecyclinghof in Elvas ist im Winter immer sehr eisig (das ist gefährlich); etwas gegen die Geruchsentwicklung tun; Fußhebel für die Öffnung anbringen; anderen Tag für die Entsorgung (nicht Freitag); Container funktioniert oft nicht; entstandene Komposterde anreichern und Privatkunden zur Verfügung zu stellen; Biomüll in Tonnen zu sammeln ist nicht ideal

# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

Die Stadtwerke Brixen AG stellt im Stadtgebiet von Brixen für die Grünschnittsammlung eine eigene private Tonne à 240 l zur Verfügung und verrechnet dafür einen jährlichen Pauschalpreis von 210 Euro + 10% MwSt. unabhängig von der Anzahl der Entleerungen. Die Tonne wird von März bis November einmal wöchentlich entleert.

Nehmen Sie diesen Dienst zur Grünschnittsammlung in Anspruch?



Den Dienst der Grünschnittsammlung haben 52 befragte Kunden in Anspruch genommen.

2022  
8%

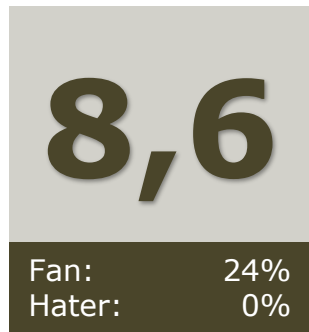
**Achtung:**  
nur 52  
Antworten

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	Säcke	Tonnen	Container	privat	geschäftlich
ja	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%

# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

Wenn ja: Wie zufrieden sind Sie mit dem Dienst?

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



Die Bürger, die die Grünschnittsammlung in Anspruch nehmen, sind damit sehr zufrieden.

2022  
8,4

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

# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

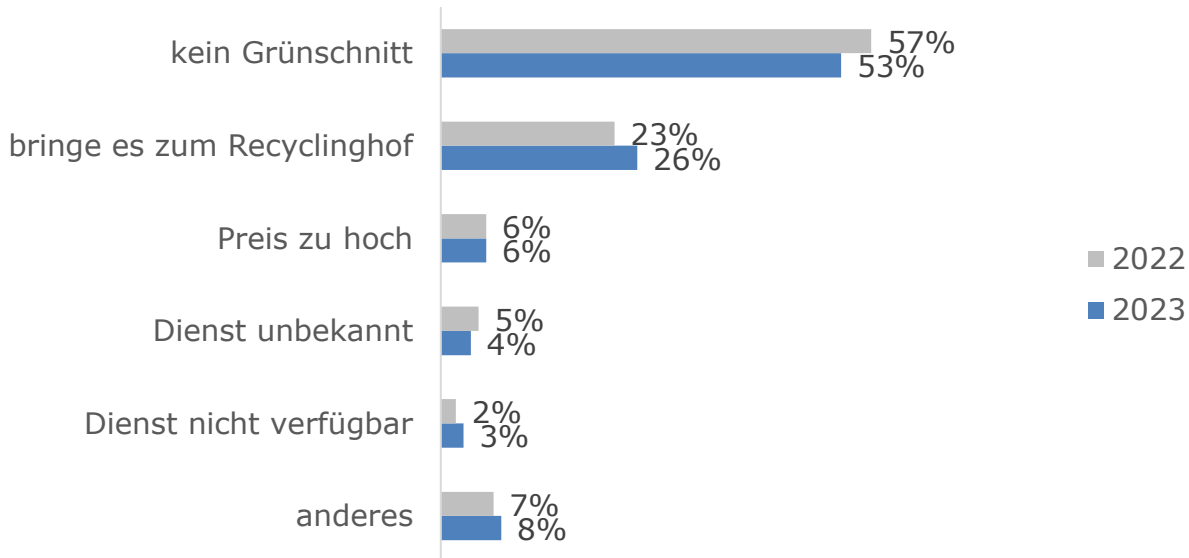
Bitte begründen Sie Ihre Antwort:

Note	Nennung
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.



# Umweltdienst - Grünschnittsammlung

Aus welchem Grund haben Sie die Tonne nicht angefordert?



## Anderes

- 16 Eigenkompostierung
- 4 Landwirt
- 3 mit Kondominium klären

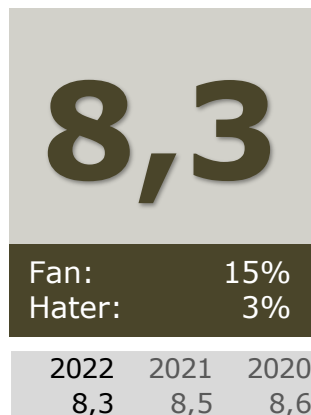
Einzelnennungen: der Gärtner erledigt das günstiger; Kondominium hat sich dagegen entschieden

	♂	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	Säcke	Tonnen	Container	privat	geschäftlich
k. Grüns.	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%
Recyclin.	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%

# Umweltdienst - Wertstoffinsel

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



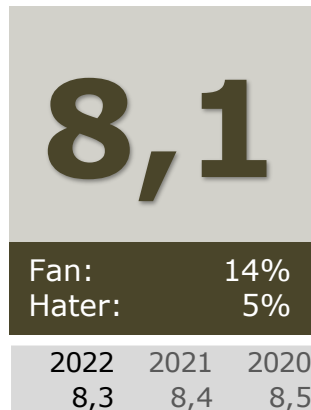
Die Zufriedenheit mit den Wertstoffinseln ist auf einem guten Niveau.

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

# Umweltdienst - Minirecyclinghof

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



Die Zufriedenheit mit dem Minirecyclinghof hat sich auf einen Wert von 8,1 verschlechtert.

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

# Umweltdienst - Wertstoffsammelstellen

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche an die getrennte Wertstoffsammlung?

- 78 Container / Tonnen für Plastik fehlen
- 31 neuer Einwurf Schlitz bei Papiercontainer ist viel zu klein (mit geschreddertem Papier nicht machbar!)
- 21 längere Öffnungszeiten der Minirecyclinghöfe (mit Arbeitszeiten nicht kompatibel)
- 15 mehr Kontrollen (Kameras) und Strafen
- 14 Container / Tonnen für Karton fehlen
  - 4 unfreundliche Mitarbeiter (Milland)
  - 3 Mini-Recyclinghöfe sauber halten

## Zwei Nennungen:

viele Sachen muss man wieder mitnehmen (Haushaltsmüll); Container sind immer voll; lange Warteschlangen; Sammelglocken periodisch reinigen; mehr Info zur Mülltrennung und Verwertung; fleißige Mülltrenner belohnen (mehr nach Verursacherprinzip); Vielfalt der Entsorgungsmöglichkeiten erhöhen; Kartone per Straßensammlung abholen; Einwurf Öffnung Metall und Glas vergrößern

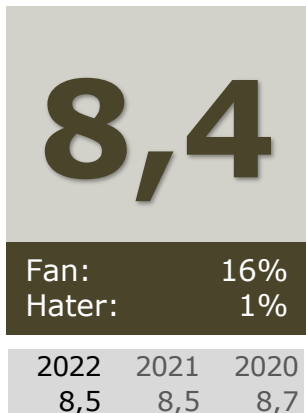
## Einzelennungen:

weniger öffentliche Mülleimer; mehr öffentliche Mülleimer; Bahnhofsgelände bitte sauber halten; Container häufig außer Dienst; ein zweiter Recyclinghof in der Stadt wäre super; einige fangen mit der Mülltrennung erst in der Sammelstelle an und blockieren alles; Einsammeldienst von Tür zu Tür; Grünflächen und Gebüsch werden zu gründlich gereinigt (Würmer und Insekten überleben so nicht); Grünschnittsammelstelle immer offen lassen; ist Tetrapak Papiermüll?; kleinere Behälter für Altöl; teuer; Sperrmüll einmal im Jahr in den Minirecyclinghöfen abgeben können; lange Wege durch Entfernung der Container in der Elvaserstrasse/Seeburgstrasse

# Umweltdienst – Öffentliche Sauberkeit

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = sehr zufrieden)



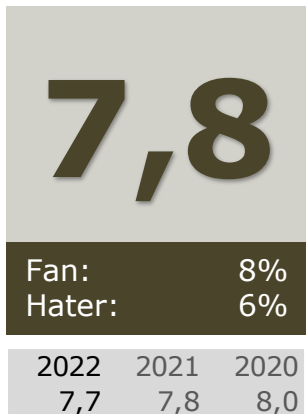
Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit der öffentlichen Plätze und der Straßenreinigung ist auf einem guten Niveau.

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

# Umweltdienste

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = sehr zufrieden)

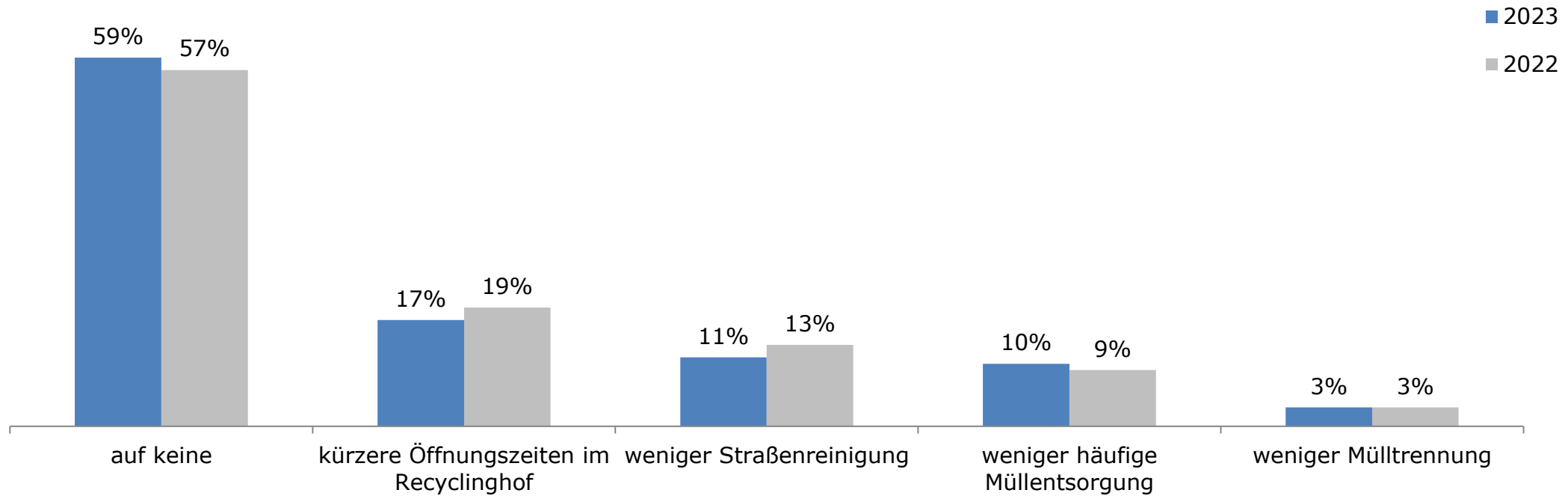


Die befragten Kunden sind mit dem Preis-/Leistungsverhältnis der Umweltdienste zufrieden.

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

# Umweltdienst

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

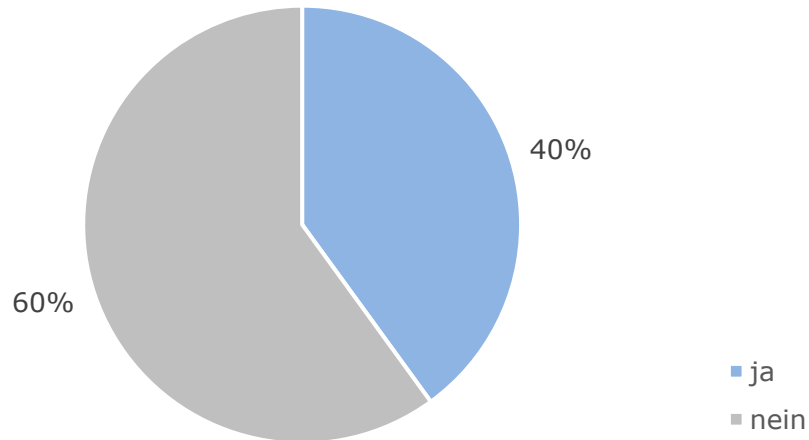


Fast 60% würden auf keinen Dienst verzichten, auch wenn dadurch die Tarife sinken würden.

# Umweltdienst - Plastiksammlung

Die Sammlung von Plastik unterliegt strengen Kriterien und ist in der Aufbereitung kostenintensiv.

Wären Sie bereit, mehr für die Umweltdienste zu bezahlen, wenn Sie Plastikverpackung nicht nur im Recyclinghof und in den Mini-Recyclinghöfen abgeben könnten, sondern auch in eigenen Sammelglocken?



m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
41%	38%	37%	45%	49%	33%	41%	43%	50%	35%	39%	43%	44%	43%	40%	31%	42%	33%	40%	49%	40%	41%



# Umweltdienst

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

- 17 zu teuer
- 16 Plastikcontainer (wie in allen italienischen Städten; ohne Aufpreis!)
- 9 mehr Kontrollen und ggf. Strafen
- 7 Plastik ist zu vermeiden/gehört verboten (Druck auf Produzenten bzw. Einzelhandel) – gegen Plastikcontainer sonst wird's noch mehr
- 5 die Frage „auf welche Dienste man verzichten würde“ finde ich in Zeiten knapper Kassen zynisch (Frechheit) – SWB müssen effizienter arbeiten
- 3 Mülleimer entlang der Straßen fehlen
- 2 Grünflächen sauber halten
- 2 Strom ist zu teuer
- 2 mehr Information und Aufklärung
- 2 Abrechnung nach dem Verursacherprinzip

# Umweltdienst

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

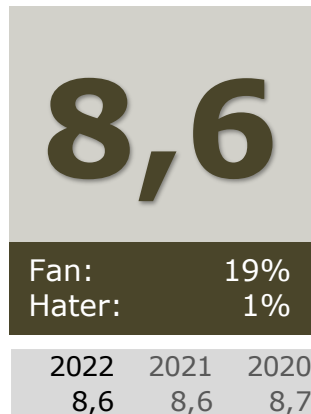
## Einzelnennungen:

kleine Fotovoltaikanlage für Private, sollten mehr gefördert werden; für Arbeiten, die die Stadtwerke Brixen durchführt, sollten nur ortsansässige Firmen beauftragt werden; Arbeiten die viel Auto- Verkehr verursachen, sollten möglichst reduziert werden bzw. umweltverträglich organisiert werden; bestimmte Energieverbraucher sollten möglichst mehr nachts arbeiten, z.B. in den Haushalten, die Waschmaschinen, Geschirrspüler usw.; Bürokratie sollte vereinfacht werden, auch die Stromrechnungen sollten vereinfacht werden; jeder (privat oder Betrieb) sollte weniger Energie verbrauchen (das sollte stark gefördert werden); große Hotels mit Schwimmbäder usw. sollten auch für die entstehenden Umweltschäden zur Kasse gebeten werden (Overtourismus schadet uns allen); umweltbewusst Bürger zahlen erheblich mehr Abfall, als sie produzieren; mehr Mülleimer an den Bushaltestellen in der Peripherie; bei den Minirecyclinghöfen auch Biomüll unterirdisch sammeln; was kann man tun, damit die Leute gewissenhafter trennen; Spielplatz Carducci-Straße wird Montags von einer Tagesmutter aufgeräumt (Glasscherben, Kondome, Spraydosen); zu viel Streusalz im vergangenen Winter; private Holzöfen müssten kontrolliert/verboten werden (teilweise sehr schmutzige Luft in der Stadt); einigen Mitarbeitern müsste jemand erklären, dass sie von den Gebühren der Bürger bezahlt werden und deshalb durchaus freundlich sein könnten; Straßenreinigung in den Fraktionen wird vernachlässigt; wilder Müll bei Lidobrücke und Mozartbrücke; Kundendienst der Stadtwerke könnte effizienter sein; einige Dienste müssten für Senioren ohne Auto angepasst werden; es sollte eine hochwertige Kunststoffsammlung gemacht werden (so ist die Verwertung nur thermisch); Straßenreinigung vor 6 Uhr ist laut und stört; mehr Möglichkeiten zum Einwerfen von Hundekot; Stadtwerke sollen sich von den defizitären Geschäftszweigen trennen, die nicht Kernaufgabe sind; Beleuchtung und Beheizung öffentlicher Gebäude verringern; das Wegwerfen von Zigarettenkippen sollte sanktioniert werden; unsere 2 Tonnen sollten wieder am Hof entleert werden, so wie früher (jetzt müssen wir die Tonnen 200 m bergauf ziehen)

# Umweltdienst - Recyclinghof

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

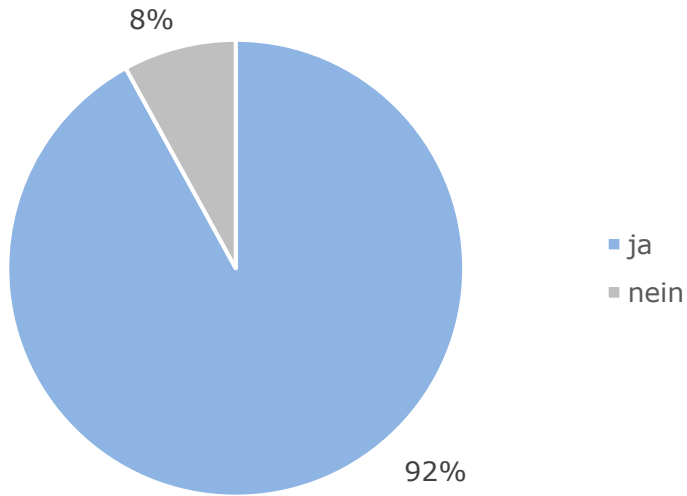


Der Recyclinghof kann die sehr guten Zufriedenheitswerte bestätigen.

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

# Umweltdienst - Recyclinghof

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



92% der befragten Bürger geben an, dass die Öffnungszeiten des Recyclinghofes den Bedürfnissen entsprechen.

2022  
91%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	privat	geschäftlich	online	Telefon	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
92%	92%	93%	90%	97%	97%	92%	88%	82%	88%	82%	97%	92%	94%	91%	93%	92%	92%	92%	99%	91%	96%	92%

# Umweltdienst - Recyclinghof

Welche Öffnungszeiten wären für Sie ideal?

- 20 samstags auch nachmittags geöffnet lassen (bis 18.00 Uhr)
- 20 abends länger (bis 19:00 Uhr)
- 9 1-2 mal bis 19:00 Uhr
- 5 1-2 mal bis 18:00 Uhr
- 4 könnten reduziert werden
- 3 Sonntag von 08:00-12.00 Uhr
- 3 Sonntag den ganzen Tag
- 2 1-2 mal ab 07:00 Uhr

Einzelnennungen:

längere Öffnungszeiten vor Feiertagen; auf durchgehende Öffnungszeiten könnte man verzichten; andere Öffnungszeiten als Bürozeiten; jeden Tag von 14:30 Uhr bis 18:30 Uhr

# Umweltdienst - Recyclinghof

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche die den Recyclinghof betreffen?

- 16 Mitarbeiter sollten freundlicher und hilfsbereiter sein
  - 6 zu lange Wartezeiten
  - 4 getrennte Zufahrt für die Grünschnittentsorgung
  - 3 Ausbau des Recyclinghofs (ist für eine Stadt wie Brixen zu klein)
  - 3 Lob an die Mitarbeiter (freundlich, hilfsbereit)
  - 3 mehr Materialien annehmen (Porzellan, Textilien, Gipskarton, Teer, ...)
  - 2 ohne Auto zu weit weg
  - 2 Sensibilisierung, dass Leute den Müll zu Hause trennen und nicht alles blockieren

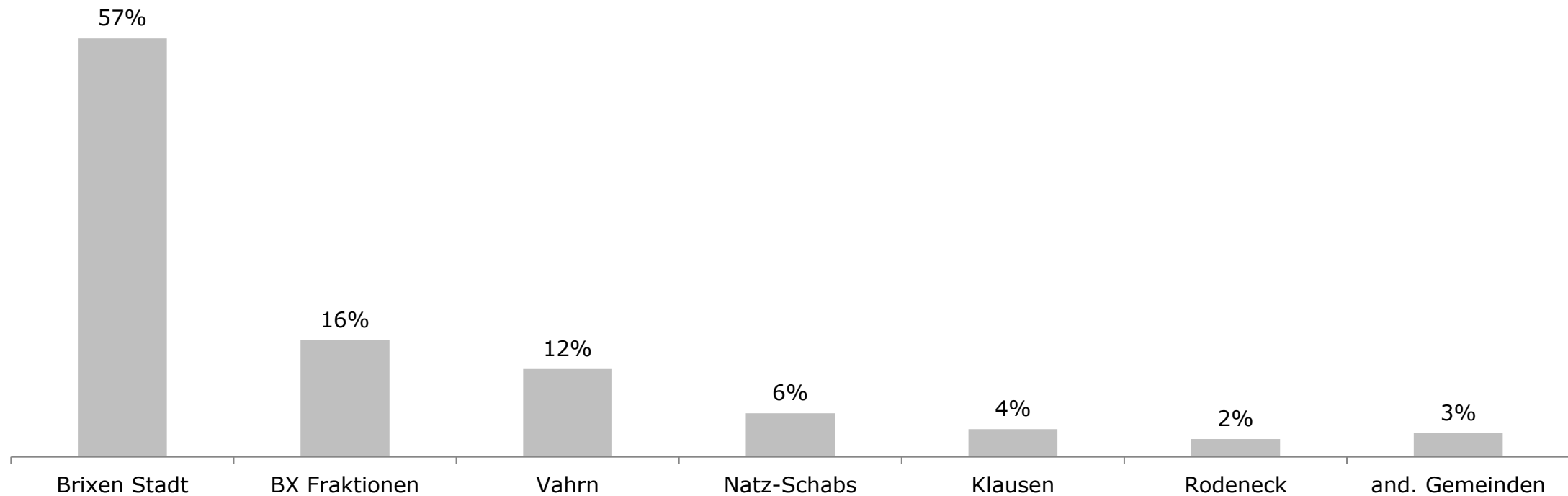
## Einzelnennungen:

einen Recyclinghof auch in der Stadt; bessere Einteilung; genaue Angaben an den einzelnen Containern anbringen; Möglichkeit, eventuellen Restmüll dort zu lassen; gute Fahrräder dürfen nicht weggeschmissen werden; Öli-Gefäße besser spülen; wurde nach Schabs geschickt und von dort wieder Brixen, sehr ärgerlich; Hilfe für Menschen mit Behinderung

# Stromverteilung

# Stromverteilung

Sind Sie Strom-Kunde der Stadtwerke Brixen AG?

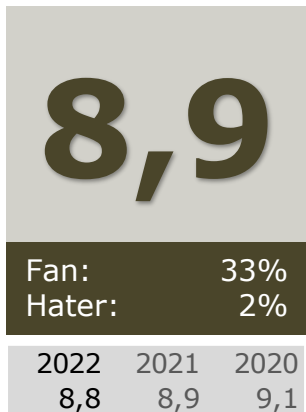


**963 Kunden** der Stromverteilung haben den Fragebogen ausgefüllt.



# Stromverteilung

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

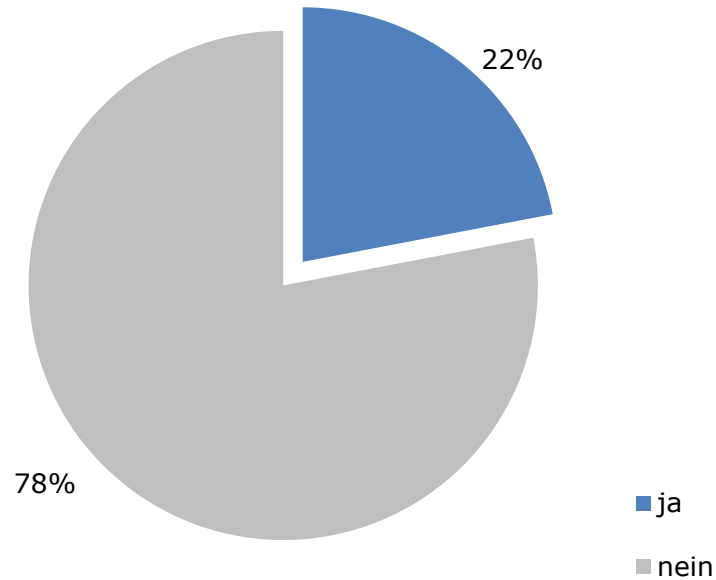


Die Versorgungssicherheit wird von den Befragten als sehr gut bewertet.

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

# Stromverteilung

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



196 Befragte haben Assistenz im Bereich Strom benötigt.

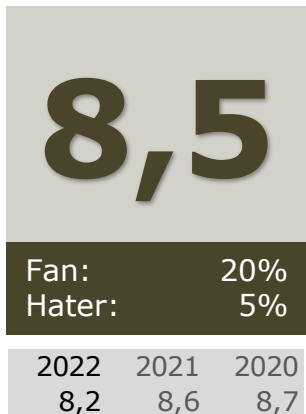
2022	19%
2021	19%
2020	17%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
21%	23%	24%	15%	17%	21%	23%	24%	21%	24%	21%	23%	18%	19%	30%	25%	20%	26%	24%	23%	16%	22%	31%

# Stromverteilung

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



Die Zufriedenheit mit dem gebotenen Service ist wieder auf ein sehr gutes Niveau gestiegen.

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

# Stromverteilung

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

## Einzelnennungen:

- Die rechte Hand wusste nicht, was die linke tat. Wir bekamen widersprüchliche Infos zwischen Stadtbüro und Hauptsitz.
- Es hat ewig gedauert und dann mehrfach nicht funktioniert.
- Mein Anliegen konnte nicht behandelt werden, man hat mir zugesagt man werde sich gleich melden, wenn der kompetente Mitarbeiter wieder da ist. Seit 1,5 Monat nichts mehr gehört.
- Die Photovoltaik Auskunft war nicht zufriedenstellend.
- Ich bin nicht zufrieden mit der Leistung in unserem Gebäude und unserer Wohnung. Das muss und kann besser gehen.
- Der alte Zähler wurden im Archiv nicht gefunden, somit bestand keine Möglichkeit mehr, die Kautions zurück zu bekommen. Der neue Zähler war aber notwendig.
- In mein Privatgrund wurde einfach ohne zu fragen die Stromleitung des Nachbars eingegraben.
- Leere Versprechungen.
- Notdienst antwortet nicht.

# Stromverteilung

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

- 68 Tarife senken / zu teuer (hohe Preissteigerungen keinesfalls gerechtfertigt)
- 6 4,5 kW ohne Aufpreis wären wünschenswert
- 5 habe gewechselt/werde wechseln (Stadtwerke Brixen sind zu teuer)
- 3 weniger Beleuchtung der Straßen und öffentlicher Gebäude
- 3 Hilfe und Beratung bei Photovoltaik- bzw. Solaranlagen
- 3 transparente Rechnungen (unverständlich)

## Zwei Nennungen:

Strom ist ein Grundrecht und sollte nicht an der Börse zur Spekulation dienen; Balkonkraftwerke wie in Bruneck; Beratung, welcher Tarif für mich am besten ist; die Rechnungen online einsehen ist toll; Familientarife wären super; eingespeister Strom der PV-Anlage sollte vernünftig vergütet werden; Südtirol braucht nachhaltige, unabhängige Stromversorgung; vernünftige Angebote wie Alperia ECO machen

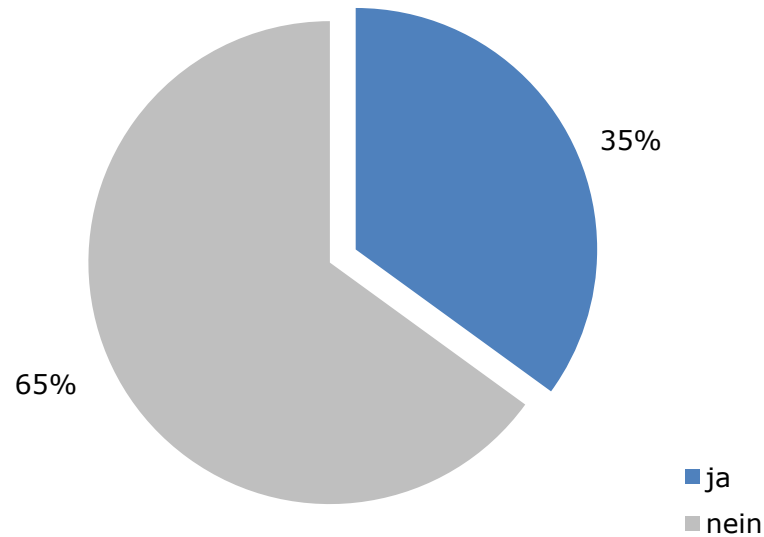
## Einzelennungen:

Rechnungen waren 2020 bedeutend übersichtlicher; größere Reduzierung bei Nachtstrom; im Sommer bei Gewittern fällt immer wieder der Strom aus (Ende Milland – Plosestr.); werde mich bzgl. BEN bei Euch melden; Installationskosten bei Neuanschaffung sind zu hoch; Paket zu 1,5 kW mit niedrigen Fixkosten anbieten; mehr Biomassewerke und Windräder auf der Plose

# Stromverkauf

# Stromverkauf

Sind Sie noch Kunde auf dem geschützten Markt?



497 Befragte geben an, Kunde auf dem geschützten Markt zu sein.

	2022	2020	2019
	54%	25%	16%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
32%	41%	33%	42%	41%	35%	30%	40%	50%	26%	35%	39%	46%	36%	33%	29%	37%	34%	33%	43%	11%	36%	28%

## Stromverkauf – geschützter Markt

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

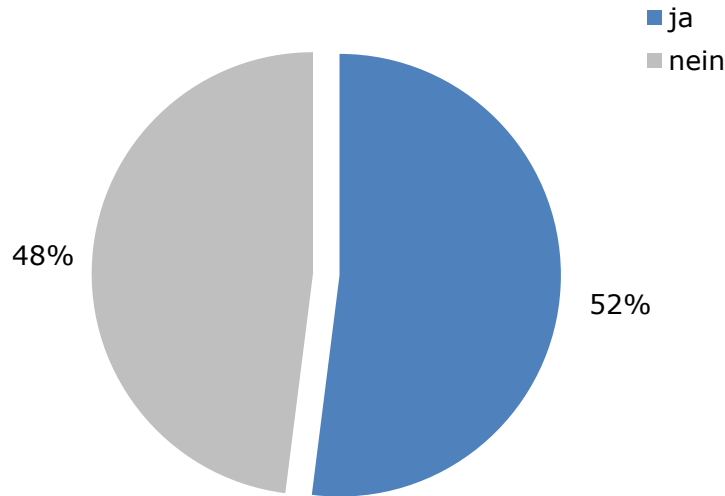


Knapp ein Viertel der Befragten sah noch keinen Anlass um auf den freien Markt zu wechseln, 27% kennen den Unterschied zwischen dem freien und dem geschützten Markt nicht und 20% fanden noch nicht die Zeit umzusteigen.



# Stromverkauf – geschützter Markt

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



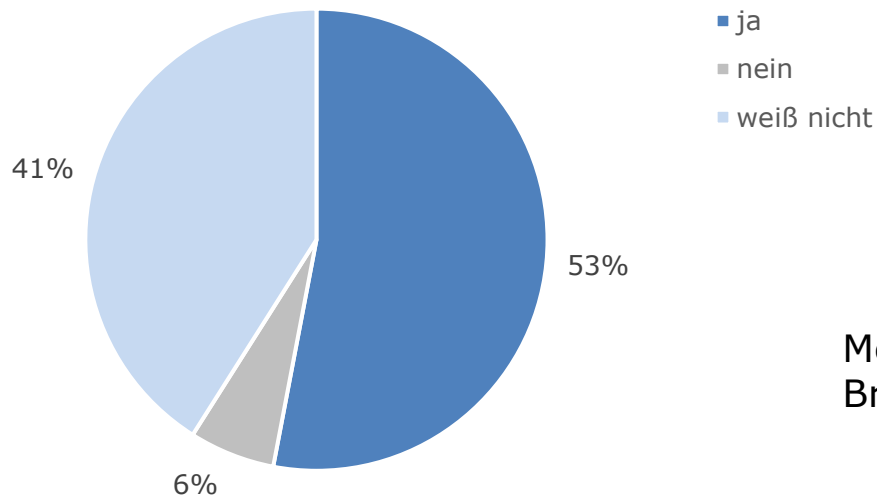
Mehr als die Hälfte der Kunden des geschützten Marktes wissen, dass sie sich bis Jahresende für einen neuen Stromanbieter entscheiden müssen.

2022  
24%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
54%	49%	54%	53%	43%	51%	58%	50%	38%	42%	52%	60%	56%	58%	56%	50%	52%	57%	47%	53%	30%	52%	56%

# Stromverkauf – geschützter Markt

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



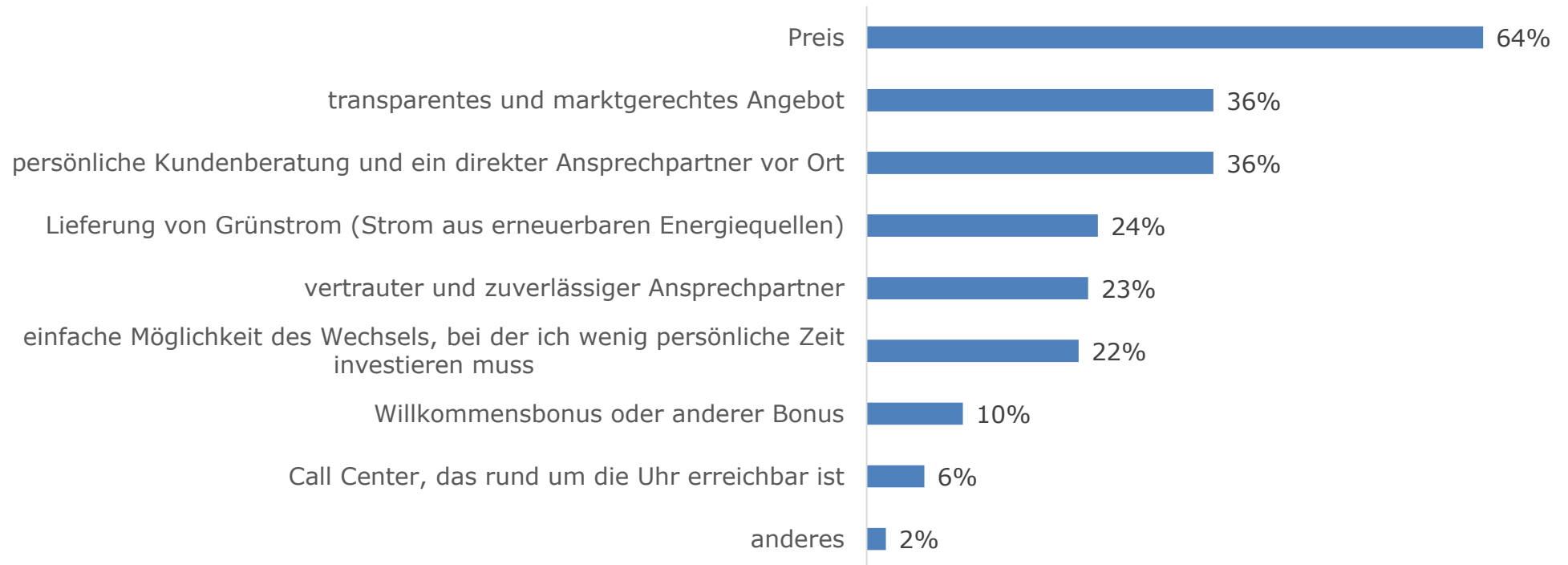
Mehr als die Hälfte der Kunden möchten auch zukünftig bei der Stadtwerke Brixen AG bleiben, 41% wissen es noch nicht.

	ja	nein	w.n.
2022	54%	1%	45%

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
ja	57%	48%	50%	54%	68%	50%	60%	47%	53%	24%	57%	69%	60%	58%	41%	41%	57%	62%	40%	51%	75%	53%	44%
nein	6%	6%	6%	4%	6%	7%	8%	10%	12%	4%	4%	4%	4%	7%	18%	4%	10%	7%	7%	6%	6%	6%	6%
w. n.	37%	46%	44%	42%	32%	44%	33%	45%	37%	64%	39%	27%	36%	42%	52%	41%	39%	28%	53%	42%	25%	41%	56%

# Stromverkauf – geschützter Markt

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



Der Preis ist das Kriterium bei der Wahl eines neuen Stromanbieters.

# Stromverkauf – geschützter Markt

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

Anderes:

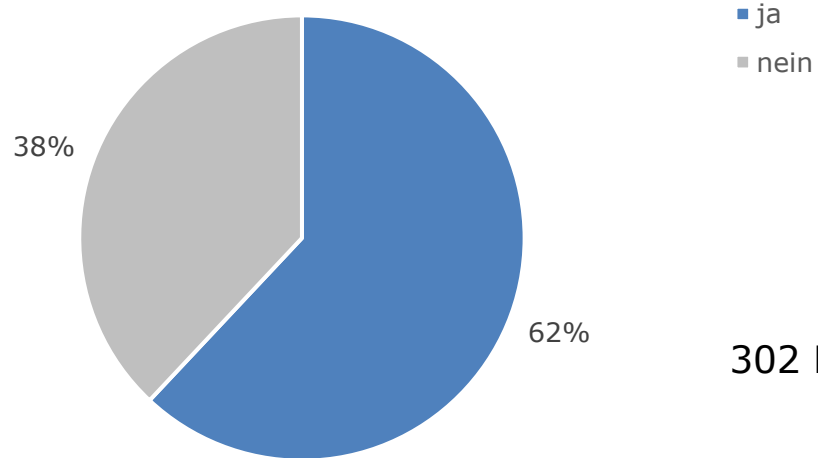
- 3 habe schon neuen Vertrag BEN, warte noch auf erste Rechnung
- 3 Hauptsache günstiger

Einzelnennungen:

der freie Strommarkt ist nicht durchschaubar; Zuverlässigkeit; Welche Parameter muss Grünstrom erfüllen?; ich wollte nicht wechseln

# Stromverkauf – geschützter Markt

Wissen Sie, dass die Stadtwerke Brixen AG ein Strompaket für den freien Markt mit dem Namen "BEN - Brixen ENERGY" anbietet?



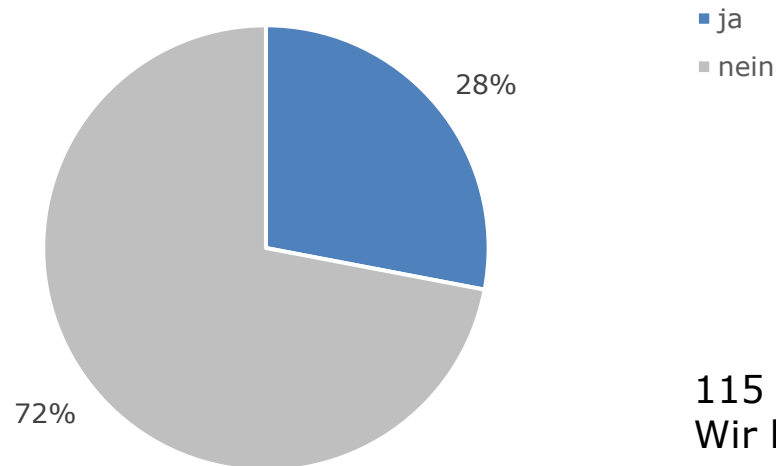
302 Befragte geben an, das Angebot „Ben“ zu kennen.

2022	2021	2020
23%	20%	25%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
61%	62%	67%	57%	57%	62%	68%	60%	61%	53%	59%	69%	62%	61%	62%	66%	61%	68%	62%	63%	39%	63%	58%

# Stromverkauf – geschützter Markt

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



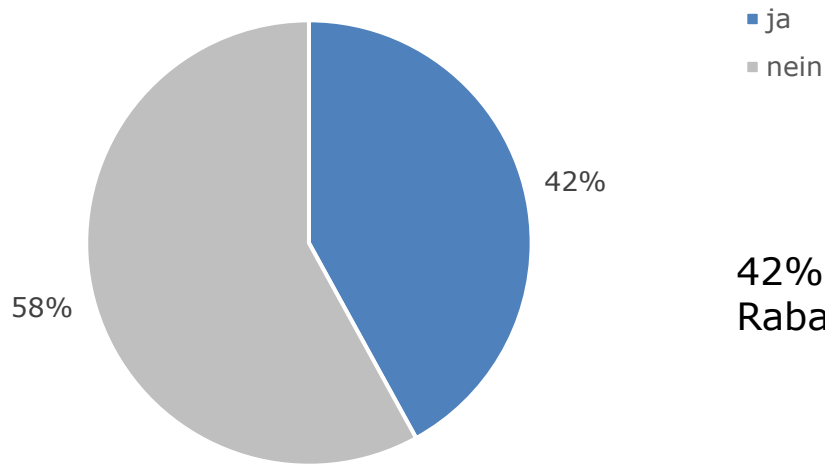
115 Befragte möchten von der Stadtwerke Brixen AG kontaktiert werden. Wir haben die Liste an die Stadtwerke Brixen AG übermittelt.

2022  
43%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
28%	27%	28%	26%	30%	33%	23%	26%	9%	25%	31%	31%	28%	35%	27%	18%	27%	31%	30%	29%	18%	27%	46%

# Stromverkauf – geschützter Markt

Wissen Sie, dass die Stadtwerke Brixen AG mit dem Stropaket für den freien Markt namens "BEN – Brixen ENergy" im Unterschied zu Ihrem aktuellen Angebot im geschützten Markt die Energiepreise mit Rabatt weitergeben kann?

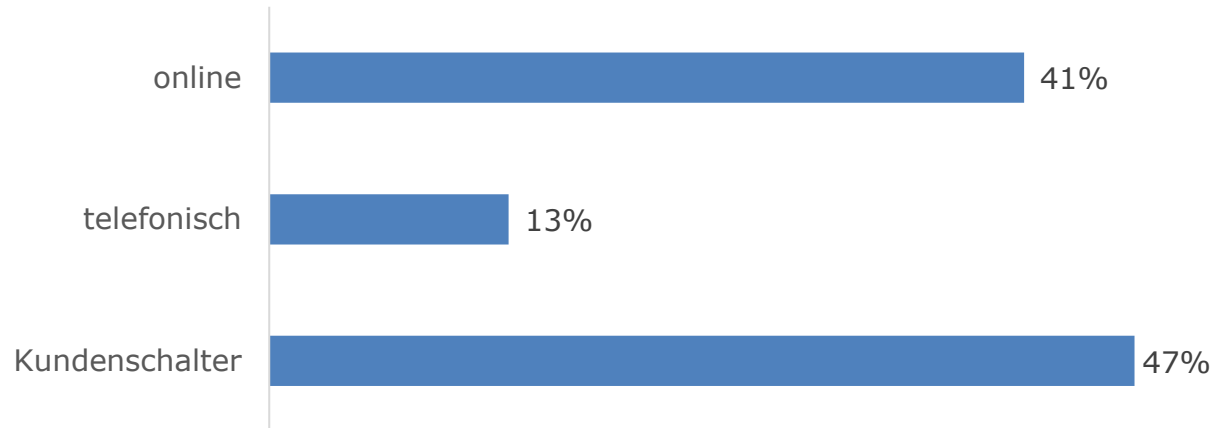


42% der Befragten wissen, dass auf dem freien Markt die Energiepreise mit Rabatt weitergegeben werden können.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
43%	39%	43%	42%	44%	37%	46%	43%	35%	28%	40%	51%	39%	42%	39%	46%	43%	40%	39%	42%	29%	42%	42%

# Stromverkauf – geschützter Markt

Der Wechsel zu „BEN – Brixen ENergy“ kann auch einfach und schnell online erfolgen. Welche Modalität zum Wechsel bevorzugen Sie?

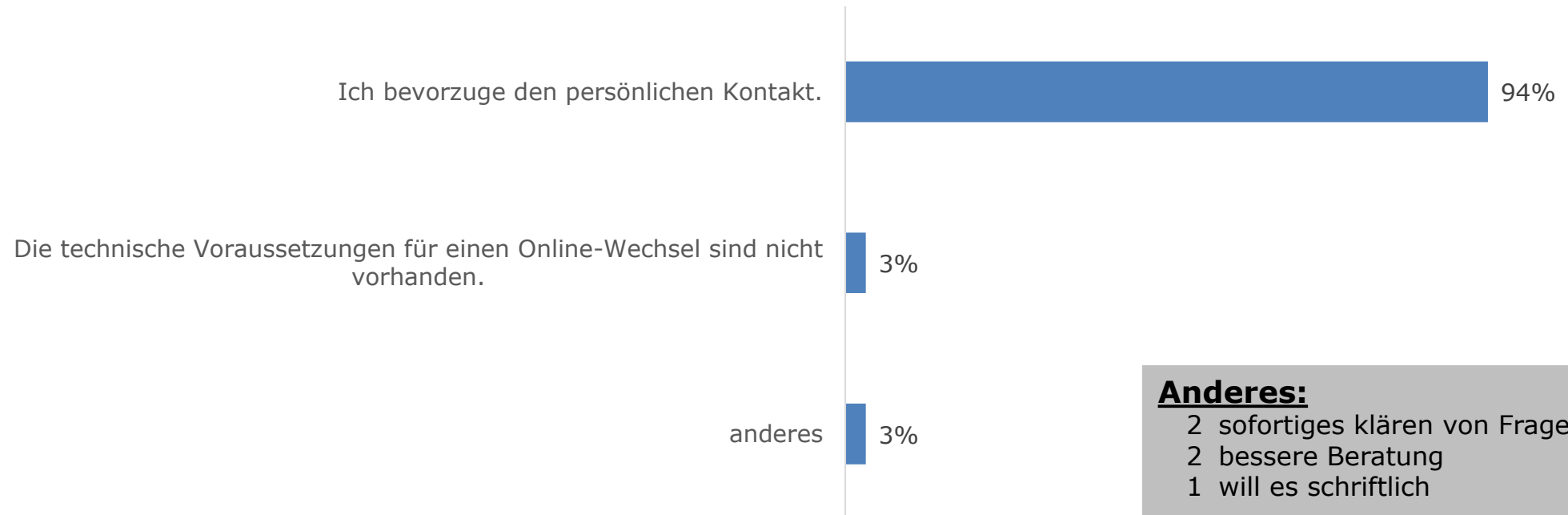


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
online	42%	39%	41%	42%	17%	32%	44%	53%	56%	46%	42%	34%	38%	44%	42%	41%	40%	45%	40%	43%	10%	41%	43%
Telefon	14%	12%	11%	12%	14%	17%	9%	11%	15%	15%	11%	13%	8%	15%	16%	11%	13%	15%	10%	13%	3%	12%	21%
Schalter	44%	49%	48%	46%	69%	51%	47%	36%	29%	39%	47%	53%	54%	41%	42%	48%	47%	40%	50%	44%	87%	47%	36%



# Stromverkauf – geschützter Markt

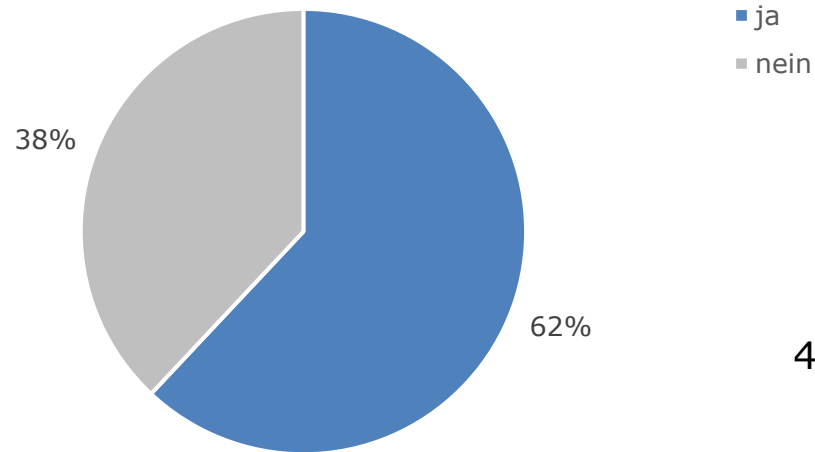
...wenn „Kundenschalter“: Warum bevorzugen Sie den Kundenschalter?



Bei einem so klaren Ergebnis, sind Details überflüssig.

# Stromverkauf – freier Markt

Sind Sie Kunde von "BEN - Brixen ENergy", dem Angebot der Stadtwerke Brixen AG im freien Strommarkt?



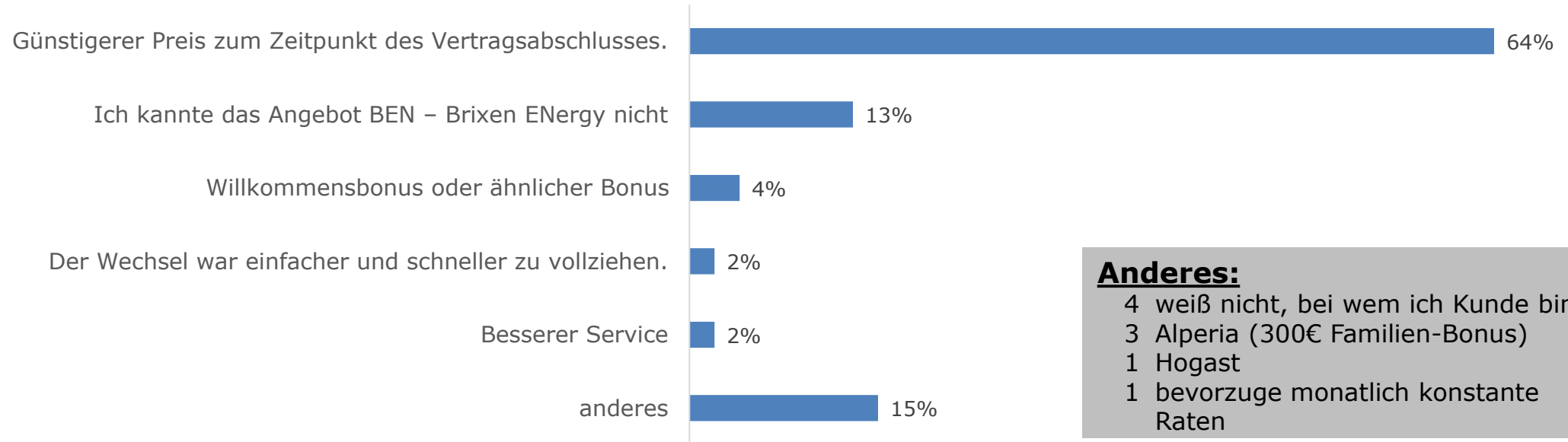
429 Befragte geben an, Kunde des freien Strommarktes BEN zu sein.

2022	36%
2021	20%
2020	25%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
63%	62%	63%	55%	44%	69%	56%	67%	55%	55%	63%	70%	72%	61%	58%	58%	61%	69%	61%	64%	49%	61%	72%

# Stromverkauf – freier Markt

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



Der Preis ist in unsicheren Zeiten ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.

# Stromverkauf – freier Markt

Wenn nicht Kunde „BEN“: Was würde Sie bewegen, Stromkunde der Stadtwerke Brixen AG zu werden?

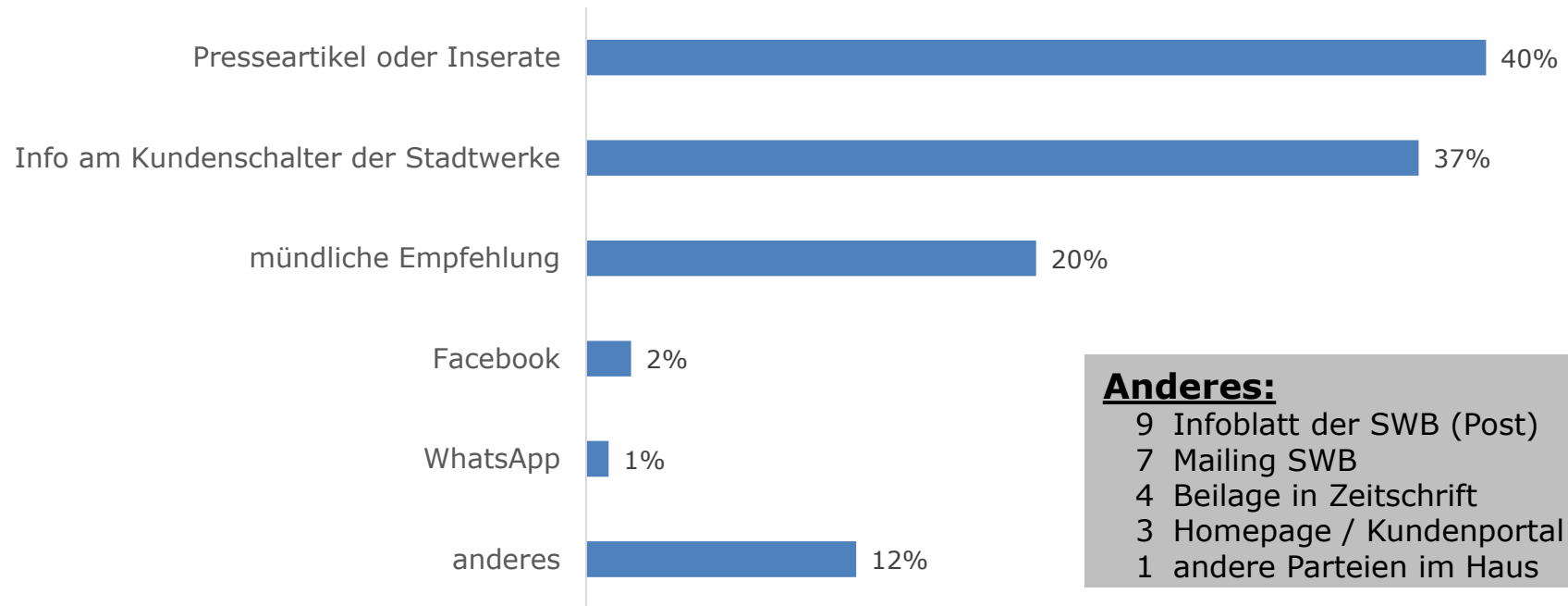
- 62 bessere Konditionen / niedrigere Preise (z.B. Alperia ECO)
- 5 nachhaltiger Strom (100% grüner Strom)
- 5 nichts, würde nicht mehr zu den Stadtwerken wechseln
- 3 besserer Service

Einzelnennungen:

wenn das Leitungsnetz verbessert wird

# Stromverkauf – Kunde BEN

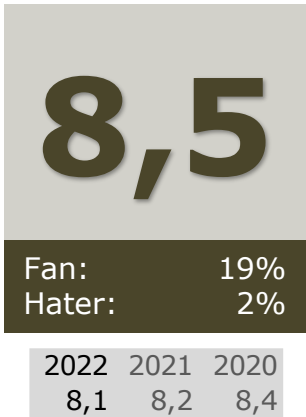
Wie sind Sie auf BEN aufmerksam geworden?



Social Media Kanäle scheinen in Bezug auf die Aufmerksamkeit des Angebotes BEN keine wesentliche Rolle zu spielen.

# Stromverkauf – Kunde BEN

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

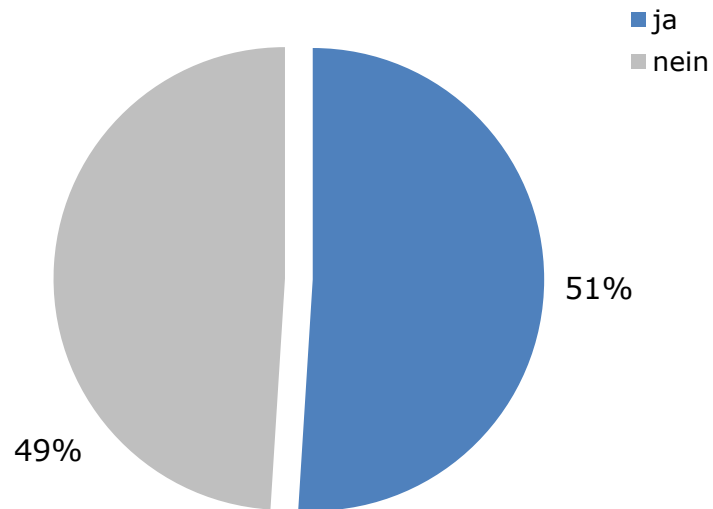


Die Zufriedenheit mit den am Kundenschalter erhaltenen Informationen konnte deutlich gesteigert werden.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraaktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
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

# Stromverkauf – Kunde BEN

Kennen Sie die Website von BEN?

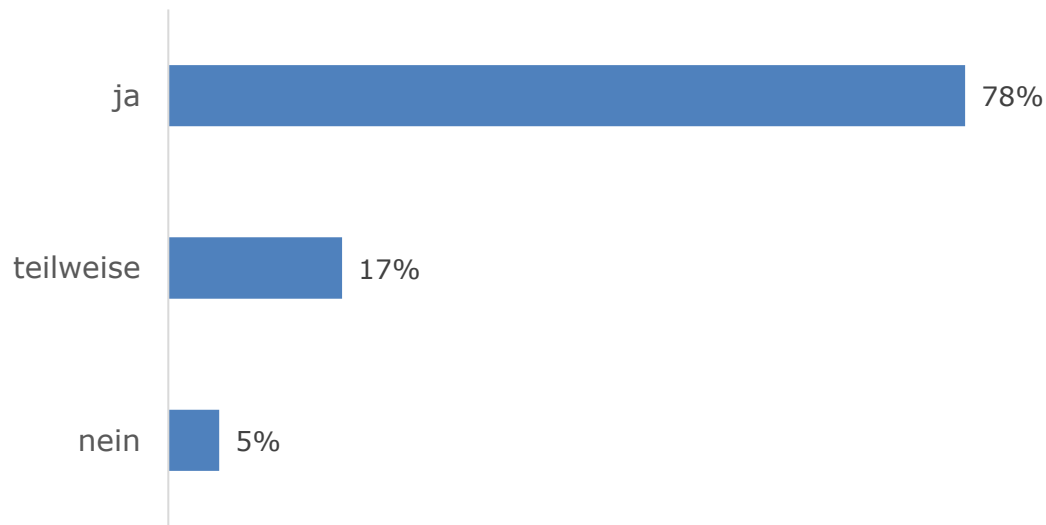


Jeder zweite Kunde von BEN kennt auch die Homepage.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
52%	50%	51%	56%	46%	52%	51%	50%	25%	43%	53%	58%	58%	55%	55%	45%	55%	58%	43%	50%	65%	53%	41%

# Stromverkauf – Kunde BEN

Haben Sie auf der Website die für Sie wichtigen Informationen gefunden?



**Wenn „nein“ oder „teilweise“:**

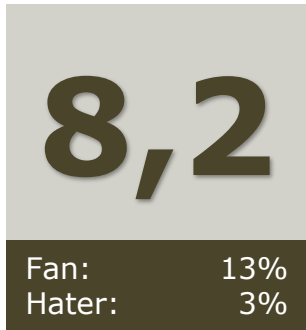
- 3 genaue Preisinformationen (was muss ich zahlen?)
- 1 Messdaten/Statistiken
- 1 Vergleich zu anderen Anbietern
- 1 Katasterdaten der Immobilien
- 1 Transparenz

	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	19-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
ja	78%	77%	79%	70%	17%	81%	77%	80%	67%	88%	82%	68%	83%	75%	58%	87%	79%	79%	74%	78%	77%	78%	78%
teilw.	20%	11%	17%	19%	50%	14%	19%	16%	33%	12%	11%	25%	12%	19%	27%	13%	15%	15%	22%	18%		17%	17%
nein	2%	12%	4%	11%	33%	5%	4%	4%			7%	7%	5%	6%	15%		6%	6%	4%	4%	23%	5%	5%



# Stromverkauf – Kunde BEN

Wie zufrieden sind Sie mit "BEN", dem Angebot der Stadtwerke Brixen im freien Strommarkt  
(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



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

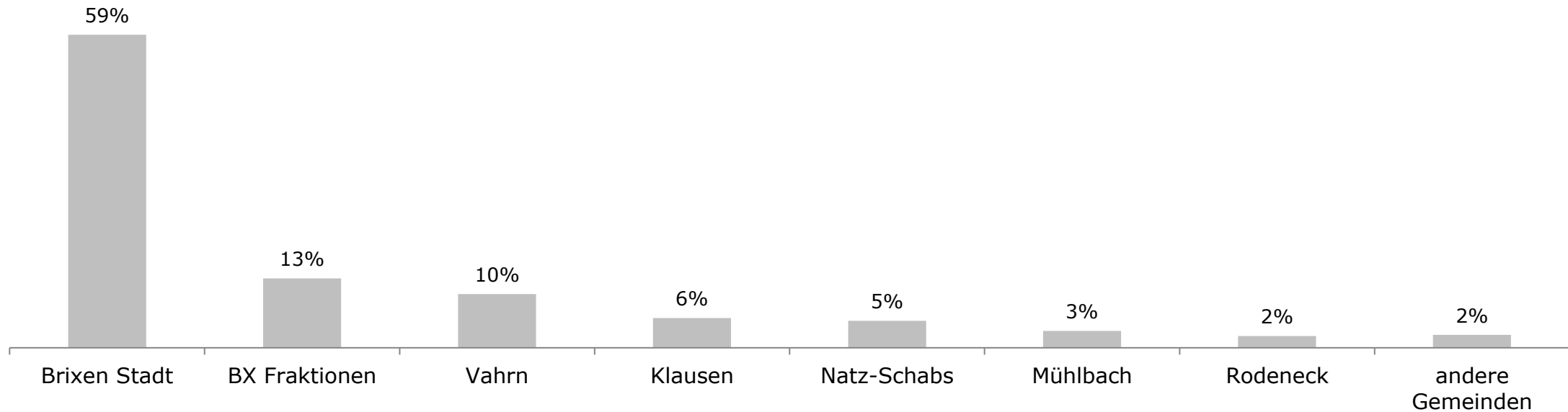
Die Zufriedenheit mit BEN ist weiterhin auf einem guten Niveau.

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

# Wasser- und Abwasserdienst

# Wasser- und Abwasserdienst

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

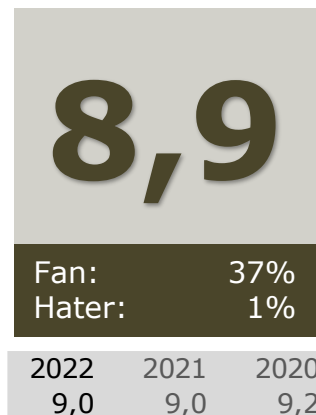


**973 Kunden** der Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung haben an der Befragung teilgenommen.

# Wasser- und Abwasserdienst

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

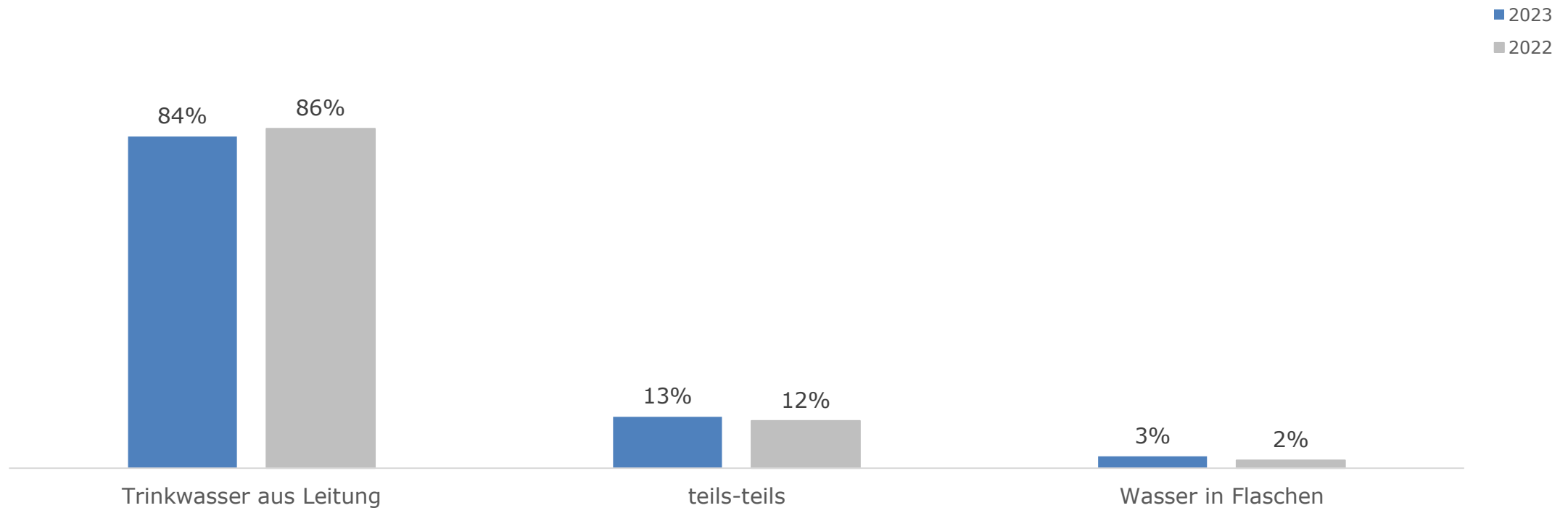


Die Zufriedenheit mit der Qualität des Trinkwassers ist auf einem sehr hohen Niveau. Am wenigsten zufrieden ist man in den Gemeinden Rodeneck (8,5) und Klausen (8,6).

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

# Wasser- und Abwasserdienst

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

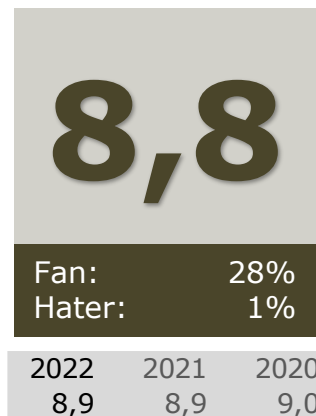


Das Verbraucherverhalten in Bezug auf das Trinkwasser hat sich im letzten Jahr nur leicht verändert.

# Wasser- und Abwasserdienst

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



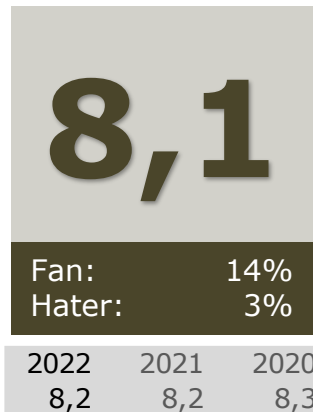
Der Wasser- und Abwasserdienst kann weiterhin sehr gute Zufriedenheitsnoten erreichen.

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

# Wasser- und Abwasserdienst

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



Die Tarife für das Wasser und Abwasser werden akzeptiert.

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

# Wasser- und Abwasserdienst

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

- 45 Wasser zu teuer (Abwassertarif für Gartenbewässerung - Trennung von Trinkwasser und Abwasser)
- 9 Wasser kommt rostig und braun aus der Leitung
- 7 Wasser zu kalkhaltig
- 4 Werte der Wasserqualität nach Wohnzone zugänglich machen
- 4 Abwasserrohre sind unterdimensioniert und verstopfen öfters (Überflutung Parkplätze Mahr)

## 2 Nennungen:

gutes Wasser; Wasser sollte ein Recht von jedem sein und nichts kosten; das Wasser kommt im Sommer nur warm aus der Leitung

## Einzelnennungen:

Wasserqualität hat sich in den letzten Jahren leicht verschlechtert; Wasser in der Carducci-Straße nicht gut; Wasser in Rosslauf besser als in Kranebitt; Wasser sollte nicht in freien Mengen zur Verfügung stehen; Wasserverschwendung in den öffentlichen Brunnen; am Ploseberg keine Hotels mehr, die so viel Wasser verbrauchen; Regenwasserspeicher sollte zur Pflicht werden; Neuerungen bei Wasseraufbereitung weiterbringen und an Bürger weiterleiten; der telefonische Kundendienst ist zu schämen, habe über mehrere Tage niemanden erreicht; Leitungen in Klausen sind dringend zu erneuern; online Rechnung ist super; öffentliche Trinkbrunnen sollten ab März in Betrieb sein

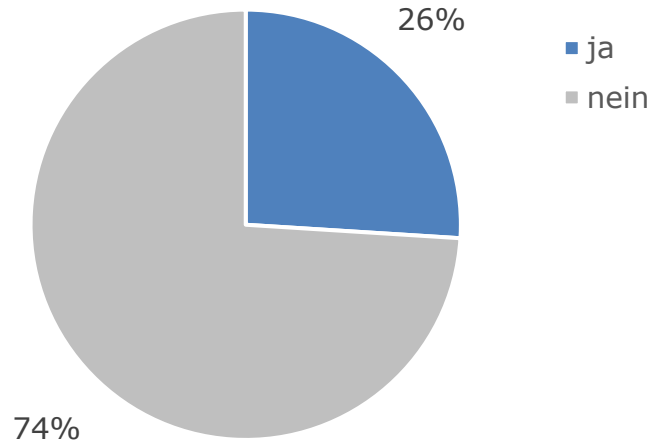


# Fernwärmendienst

(585 Interviews)

# Fernwärme

Haben Sie im Bereich Fernwärme die Assistenz der Stadtwerke Brixen AG benötigt?



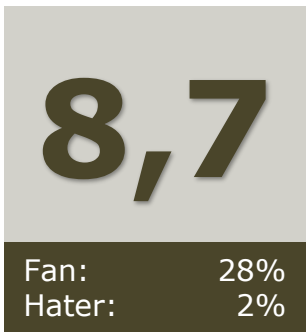
147 Kunden geben an, im Bereich Fernwärme Assistenz benötigt zu haben.

n	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
25%	27%	29%	17%	42%	35%	23%	21%	36%	16%	22%	33%	21%	25%	37%	26%	25%	31%	26%	23%	25%	37%

# Fernwärme

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = sehr zufrieden)



Falls ein Fernwärmekunde die Assistenz benötigt hat, war er mit dem Service sehr zufrieden.

**Begründung für Unzufriedenheit:**

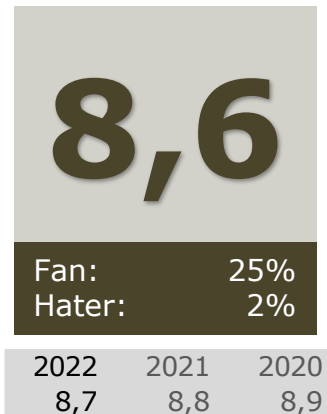
- 1 keine Antwort erhalten
- 1 seit der Umstellung kommt kein kaltes Wasser mehr – niemand ist zuständig!

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

# Fernwärme

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

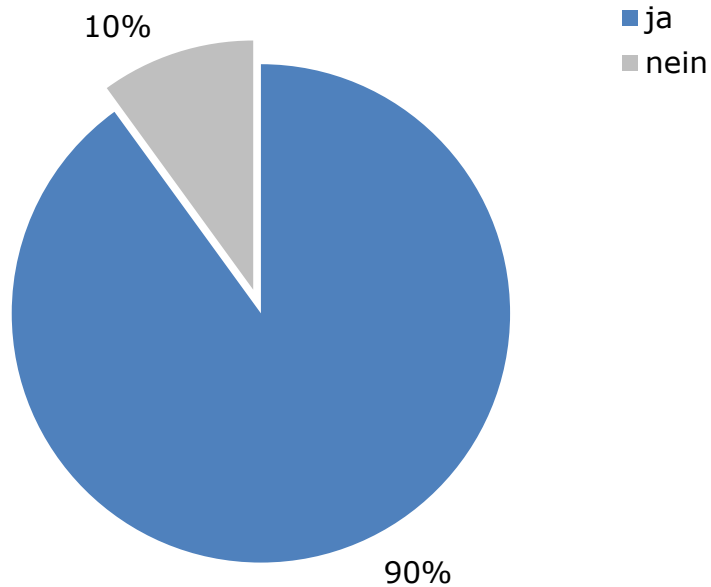


Die Zufriedenheit mit dem Fernwärmedienst ist wiederum leicht zurückgegangen, aber immer noch auf einem sehr guten Niveau.

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

# Fernwärme

Erfüllt der Bezug der Fernwärme Ihre Erwartungen?



90% der Fernwärmekunden geben an, dass der Bezug der Fernwärme ihre Erwartungen erfüllt. Besonders wenig Zustimmung kann in den Fraktionen Albeins (73%), St. Andrä/St. Leonhard (83%) und Sarns (83%) festgestellt werden.

2022	92%
2021	94%
2020	96%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
92%	87%	90%	91%	73%	93%	91%	90%	82%	90%	87%	94%	91%	92%	89%	86%	91%	86%	90%	94%	90%	90%

# Fernwärme

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

### Zufriedene Kunden

- 70 effizient / funktioniert gut / immer verfügbar / keine Probleme
- 12 es gibt nur ein Problem, der Preis ist zu hoch
- 8 regenerative Energieträger wären super (Holz, ...)
- 4 Assistenzdienst war sehr disponibel
- 3 gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- 3 respektiert die Umwelt / ist nachhaltig
- 2 freundlich und kompetent

#### Einzelnennungen:

teilweise ziemliche Temperatursunterschiede; freue mich auf Anschluss; heuer gab es drei mal Probleme mit dem Warmwasser; könnte etwas wärmer sein;

### Unzufriedene Kunden

- 23 zu hohe Kosten (Preissteigerung enorm)
- 7 nur erneuerbare Energiequellen verwenden (Umstellung verschlafen)
- 2 heizt nicht sofort nach dem Einschalten

#### Einzelnennungen:

Betriebszeiten passen nicht zu meinem Lebensrhythmus; am Wochenende ist es kälter; Temperatur in der Wohnung passt nicht; manchmal dauert es sehr lange bis warmes Wasser kommt; keine Hilfestellung für Familien in Schwierigkeiten; Therme sollte sich im Rahmen der Hausdomotik in die Steuerung einbinden lassen (digitaler Zugriff); Beratung um energieeffizienter zu agieren

# Fernwärme

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

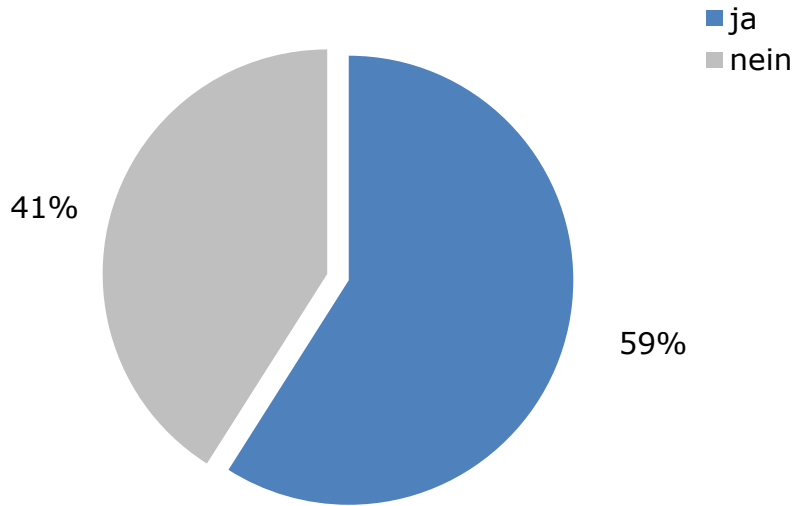


Die Bewertung des Preis-/Leistungsverhältnisses des Fernwärmedienstes ist zum zweiten mal in Folge unter der Bewertung 8.

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

# Fernwärme

Wären Sie an einem Online-Fernzustieg interessiert, mit dem Sie die Heizzeiten einstellen, die Sommer-/Winterumstellung selbst durchführen und Ihren Wärmeverbrauch einsehen können?



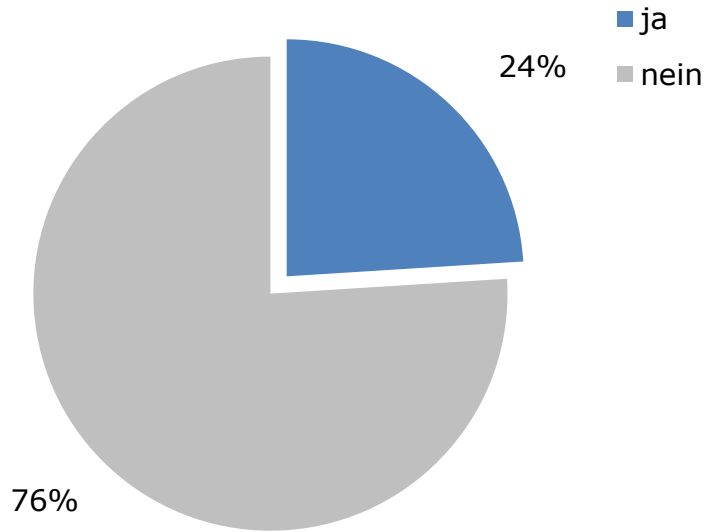
Ein Online-Fernzustieg wird von 59% der Fernwärmekunden als interessant empfunden.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
62%	55%	59%	61%	50%	50%	62%	64%	75%	71%	55%	55%	55%	54%	62%	69%	59%	60%	60%	47%	59%	70%



# Fernwärme

Wären Sie an einem Wartungsvertrag für eine Kontrolle der Heizungsanlage interessiert?



Ein Wartungsvertrag für die Kontrolle der Heizanlage ist für 24% der Fernwärmekunden interessant.

n	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
24%	24%	25%	21%	19%	17%	26%	27%	25%	20%	22%	27%	22%	24%	25%	26%	24%	27%	24%	21%	25%	21%

# Fernwärme

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

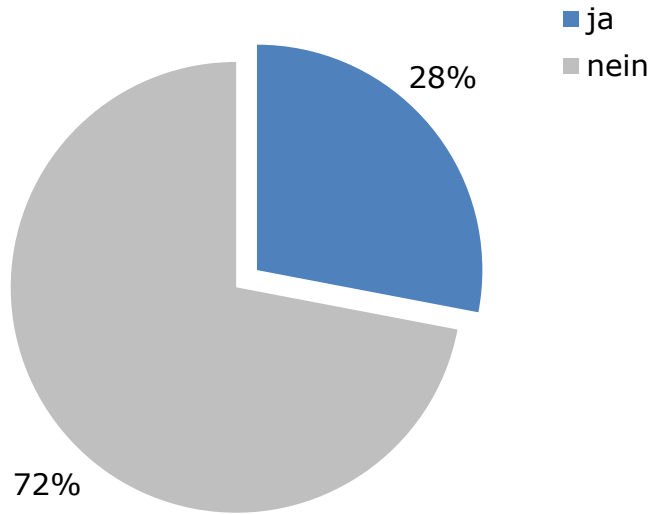
- 11 die Preise sind zu sehr angestiegen
- 6 bin in einem Kondominium und kann dazu nichts sagen
- 5 Umstellen auf andere lokale Rohstoffe (z.B. Hackschnitzel)
- 4 Abhängigkeit vom Gas dringend reduzieren (war nicht sehr weitsichtig)
- 3 Digitalisierung und online Zugriff auf Verbrauch, Einstellungen, etc. sind im Kondominium nur interessant, wenn auf die einzelne Einheit zugegriffen werden kann

## Einzelnennungen:

es darf nicht teurer werden; mehr Umweltbewußtsein; Anreize bieten, wenn jemand Heizung spart; Beratung zur Optimierung der Heizung anbieten; schade, dass es kein eigenes Stadtgas gibt (brauche Bombole zum Kochen); zur Frage vorher würden mich die genauen Kosten interessieren; was heißt Kontrolle der Heizungsanlage, es gibt ja nur einen Verteilerkasten; was wird mit dem Wartungsvertrag geboten

Citynet

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



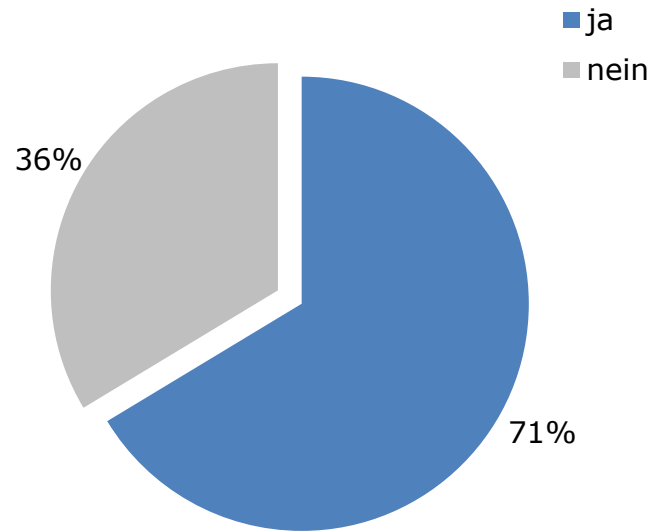
Von den befragten Stadtwerke Kunden nehmen 291 den Dienst Citynet in Anspruch.

2022	29%
2021	23%
2020	30%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
30%	26%	34%	12%	13%	30%	27%	31%	23%	35%	28%	25%	23%	27%	32%	35%	27%	33%	31%	19%	28%	25%

# Citynet – Nicht Kunden

Wissen Sie, dass die Stadtwerke Brixen AG Glasfaserinternet ("Citynet") anbietet?



Das Glasfaserinternet der Stadtwerke Brixen ist bei den Stadtwerkekunden bekannt.

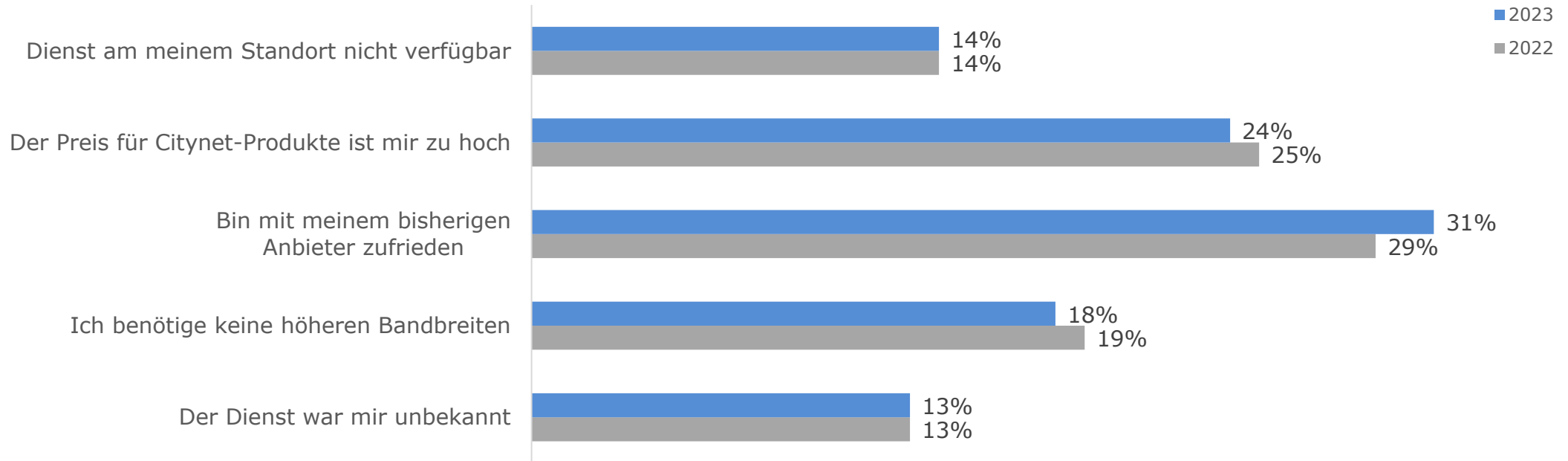
2022	64%
2021	70%
2020	84%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
74%	68%	76%	66%	62%	76%	69%	71%	62%	73%	68%	77%	65%	73%	72%	77%	70%	77%	74%	0%	71%	72%

# Citynet – Nicht Kunden

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

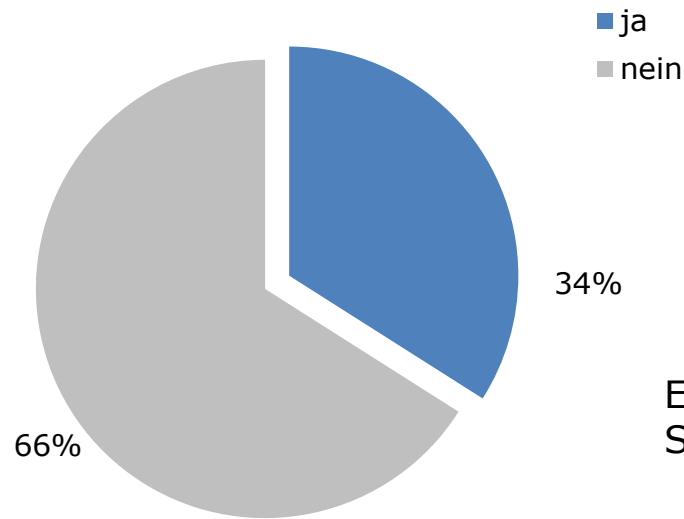
(nur 1 Antwortmöglichkeit)



31% der Nicht-Kunden sind mit dem bisherigen Anbieter zufrieden.

# Citynet – Nicht Kunden

Würden Sie Ihren aktuellen Anbieter für das Glasfaserangebot der Stadtwerke Brixen AG "Citynet" wechseln?



Ein gutes Drittel der Nicht-Kunden würde zum Angebot Citynet der Stadtwerke Brixen AG wechseln.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
37%	29%	37%	29%	28%	32%	38%	33%	30%	38%	35%	30%	27%	30%	42%	41%	31%	45%	34%	0%	34%	31%

## Citynet – Nicht Kunden

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

- 52 bessere Preise
- 15 Abdeckung bzw. Verfügbarkeit nicht gegeben
- 9 Geschwindigkeit / höhere Bandbreite
- 5 Kundenservice der Stadtwerke Brixen AG

Zwei Nennungen:

kostenlose Installation; lokale Anbieter unterstützen

Einzelennungen:

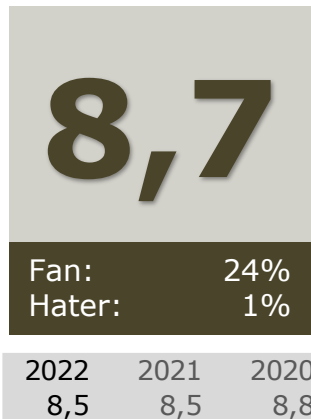
statische IP-Adresse; all-inclusive Pakete; in Miete etwas umständlich; bin an meinen bisherigen Anbieter gebunden



# Citynet - Kunden

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)

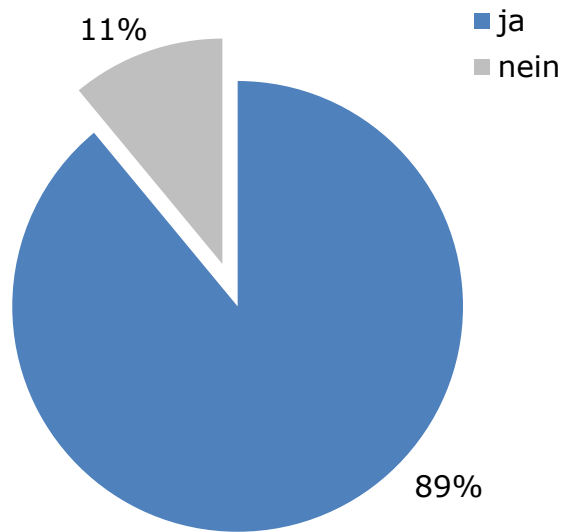


Die Zufriedenheit mit dem Glasfaserinternet sind sehr zufrieden.

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

Erfüllt der Bezug von „Citynet“ Ihre Erwartungen?



Der Großteil der Kundenerwartungen wird von Citynet erfüllt.

2022	86%
2021	85%
2020	91%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	online	Telefon	privat	geschäftlich
90%	88%	89%	93%	78%	87%	93%	90%	75%	88%	90%	92%	89%	90%	92%	87%	89%	91%	89%	91%	89%	93%

# Citynet - Kunden

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

Erwartungen erfüllt:

- 25 bin zufrieden
- 8 zuverlässige, stabile Verbindung
- 5 sollte etwas günstiger sein
- 4 guter Service (Freundlichkeit)
- 4 Schwankungen in der Leistung

Zwei Nennungen:

unkomplizierte Installation; sind erst seit kurzem Kunde; Netz letzthin häufig überlastet

Einzelennungen:

lokaler Anbieter

Erwartungen nicht erfüllt bzw. Wünsche:

- 8 langsame Verbindung / zu geringe Datenübertragungsrate
- 6 häufig Unterbrechungen / instabile Verbindung / Ausfall wenn mehrere Endgeräte online sind
- 4 zu teuer / schlechtes Preis-/Leistungsverhältnis

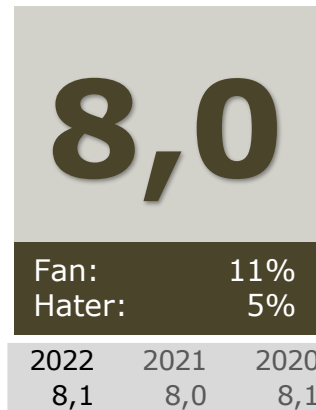
Einzelennungen:

Stadtwerke Bruneck haben viel besseres Angebot

# Citynet - Kunden

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

(5 = sehr unzufrieden - 10 = ausgezeichnet)



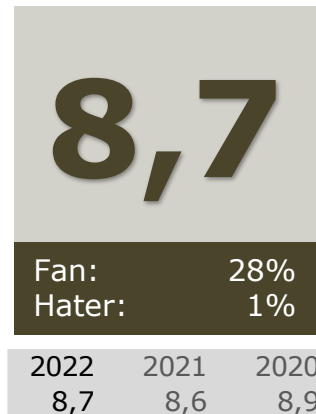
Der Preis für Citynet wird von den Kunden gut bewertet.

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

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



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

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

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

- 16 günstigere Angebote / im Vergleich zur Konkurrenz zu teuer
- 13 schnellere Verbindungen / Geschwindigkeit erhöhen
- 5 weniger Unterbrechungen / stabilere Verbindung

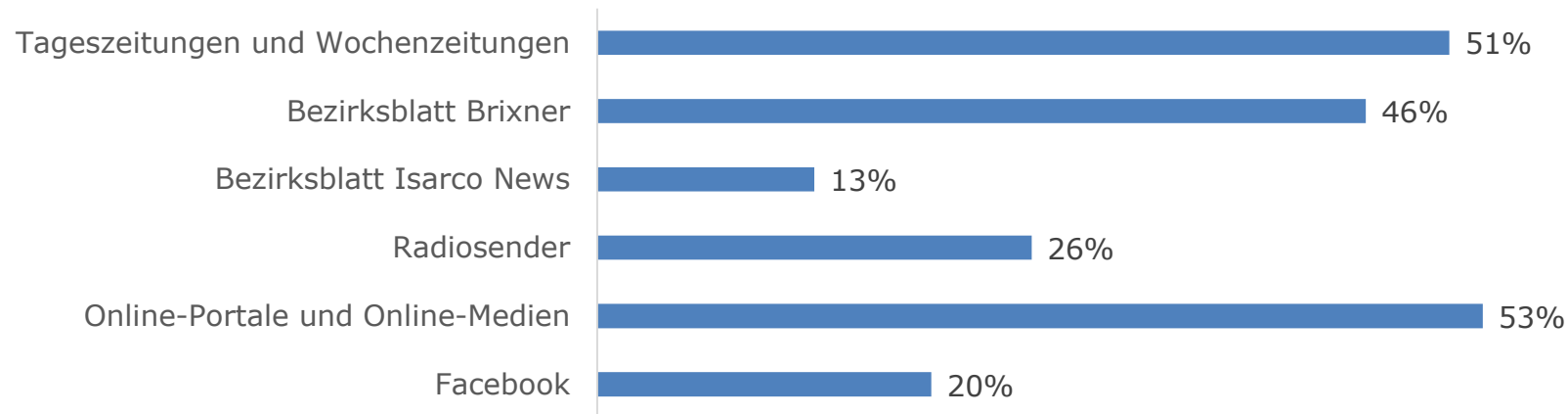
Einzelnennungen:

Monopolstellung durch Kombination Fernwärme; Top Service; zu ungenaue Erklärung in Bezug auf Router und Einstellungen; nationale Anbieter haben leistungsfähigere Angebote zu besseren Preisen

# Information & PR-Arbeit

# Information & PR-Arbeit

Welche Kanäle benutzen Sie regelmäßig, um sich über das Lokalgeschehen zu informieren?



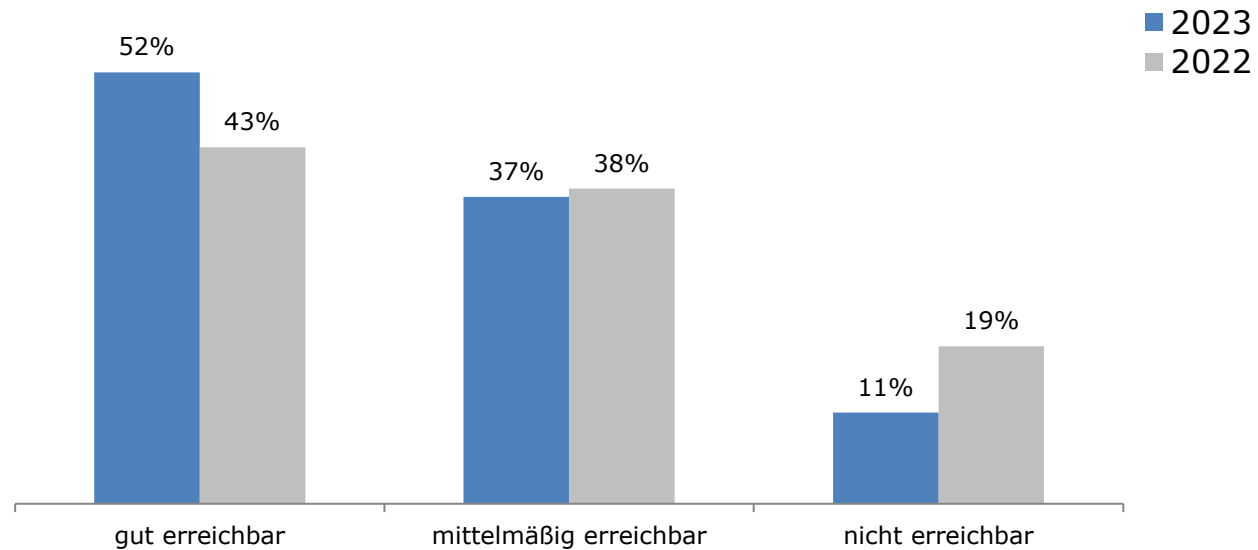
	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
TZ und WZ	53%	49%	55%	44%	59%	54%	48%	49%	27%	36%	52%	63%	47%	56%	49%	50%	50%	48%	56%	47%	66%	51%	55%
Brixner	45%	46%	54%	20%	42%	45%	46%	46%	40%	41%	48%	46%	44%	44%	43%	52%	46%	52%	42%	43%	53%	45%	46%
Isarco N.	14%	12%	6%	39%	20%	9%	13%	16%	7%	8%	12%	18%	15%	15%	17%	9%	19%	8%	4%	14%	11%	14%	6%
Radio	26%	26%	30%	13%	29%	31%	22%	24%	34%	21%	22%	32%	23%	31%	25%	24%	24%	30%	27%	24%	35%	27%	17%
Online	53%	54%	55%	49%	31%	44%	59%	63%	66%	67%	53%	43%	53%	50%	56%	59%	52%	52%	56%	51%	61%	54%	48%
Facebook	19%	23%	20%	21%	16%	21%	23%	18%	41%	35%	19%	10%	20%	16%	23%	25%	19%	21%	22%	23%	11%	20%	30%



# Information & PR-Arbeit

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

Webseite der Stadtwerke Brixen AG

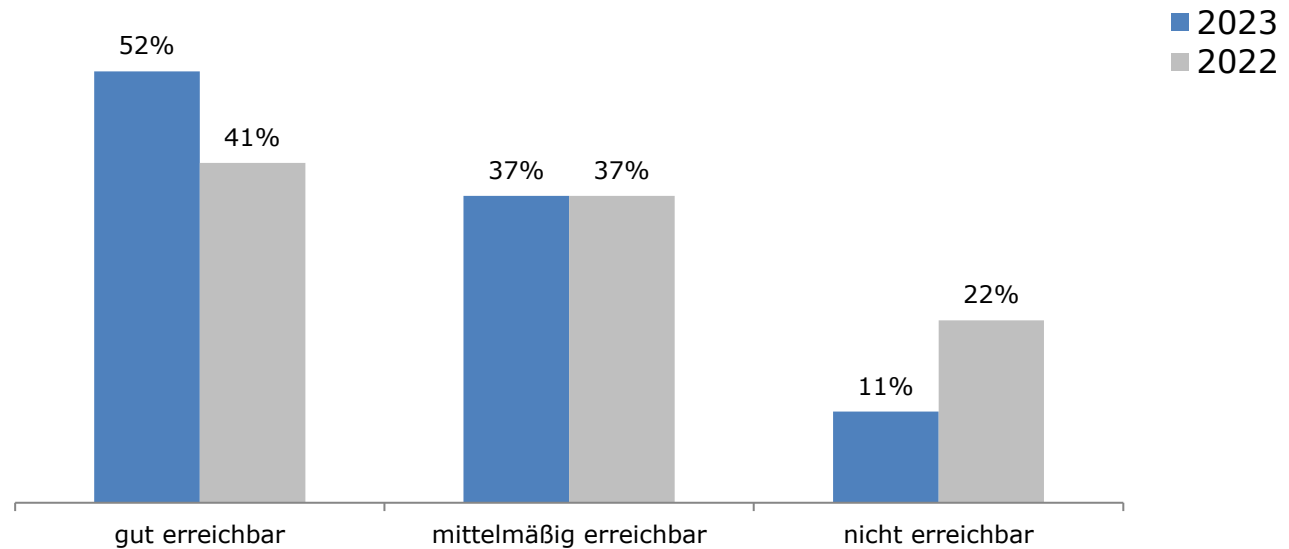


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	51%	52%	60%	28%	48%	51%	51%	52%	52%	52%	51%	50%	51%	52%	51%	52%	49%	57%	53%	46%	73%	51%	61%
mittel	38%	36%	31%	52%	31%	39%	38%	37%	29%	37%	38%	39%	39%	37%	33%	38%	39%	36%	33%	41%	24%	38%	25%
nicht	11%	12%	9%	20%	21%	10%	11%	11%	19%	11%	11%	11%	10%	11%	16%	10%	12%	7%	14%	13%	3%	11%	14%

# Information & PR-Arbeit

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

Kundenportal der Stadtwerke Brixen AG

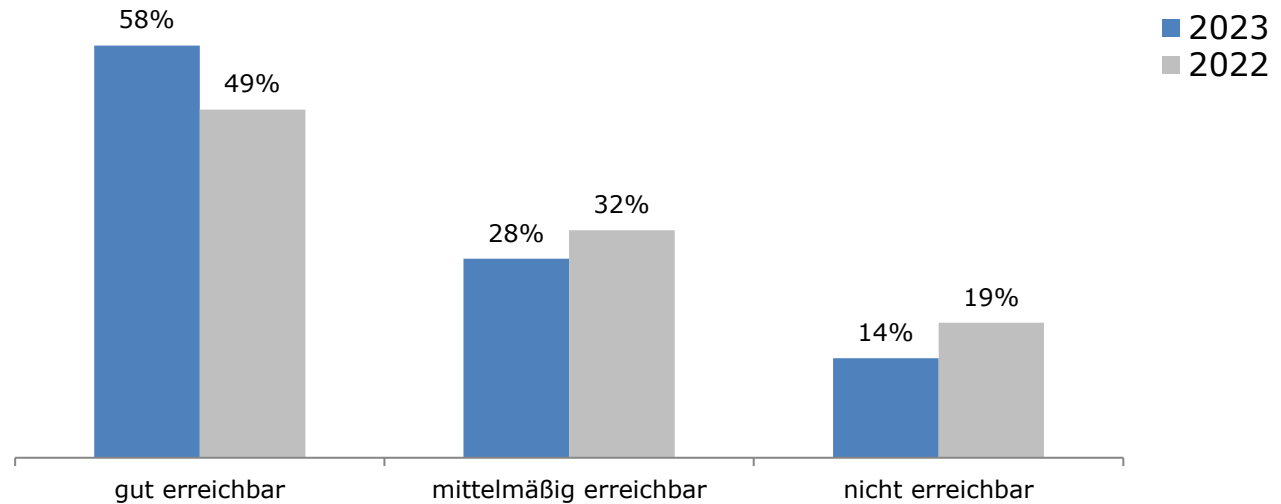


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	51%	53%	60%	27%	53%	55%	48%	54%	49%	51%	51%	55%	52%	55%	49%	49%	51%	58%	51%	47%	72%	52%	55%
mittel	40%	35%	32%	56%	35%	36%	42%	35%	34%	39%	37%	38%	39%	36%	38%	40%	38%	34%	38%	40%	27%	38%	30%
nicht	9%	12%	8%	17%	12%	9%	10%	11%	17%	10%	12%	7%	9%	9%	13%	11%	11%	8%	11%	13%	1%	10%	15%

# Information & PR-Arbeit

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

Informationen im „Der Brixner“

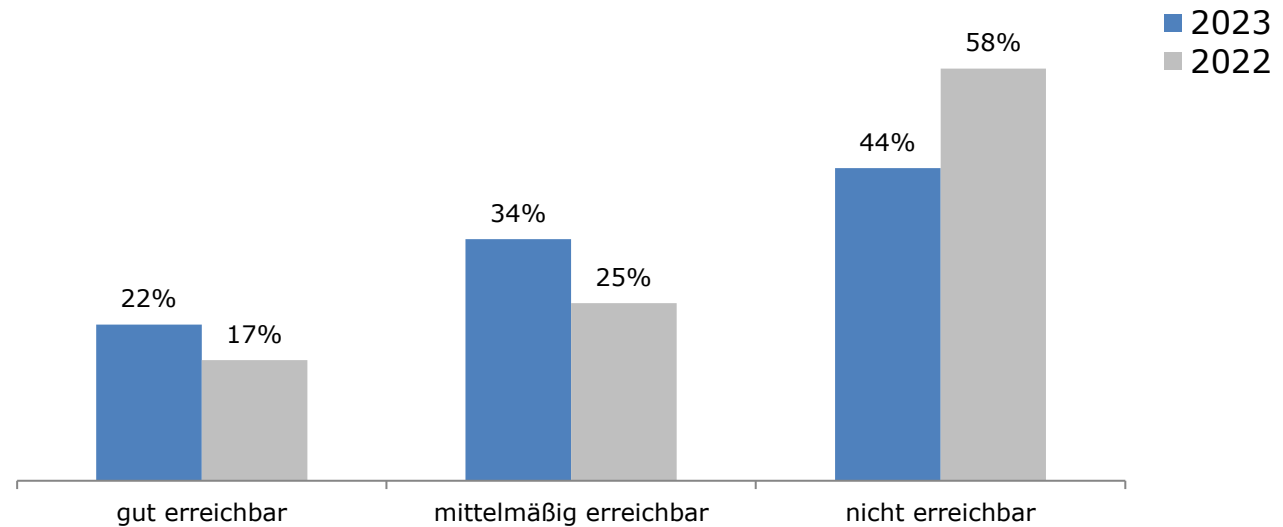


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	53%	64%	68%	20%	57%	63%	57%	50%	38%	50%	59%	64%	58%	58%	55%	60%	56%	63%	57%	53%	83%	58%	56%
mittel	32%	24%	24%	44%	22%	26%	28%	35%	44%	31%	28%	25%	28%	28%	29%	29%	29%	25%	30%	33%	5%	29%	28%
nicht	15%	12%	8%	36%	21%	11%	15%	15%	18%	19%	13%	11%	14%	14%	16%	11%	15%	12%	13%	14%	12%	13%	16%

# Information & PR-Arbeit

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

## Informationen im „Isarco News“

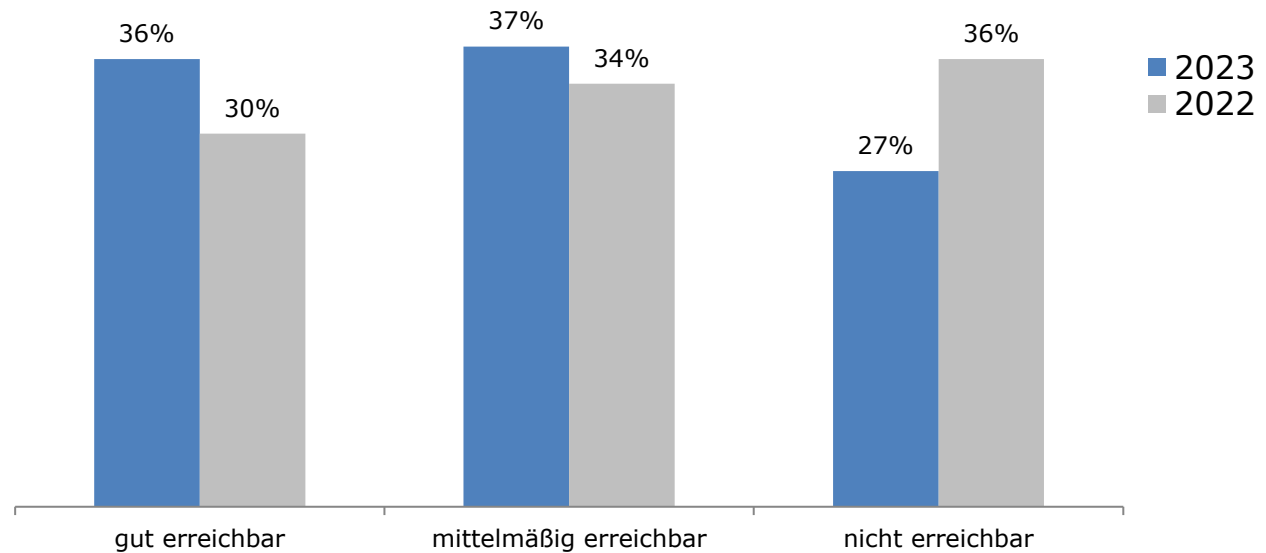


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	20%	24%	20%	29%	35%	25%	17%	21%	6%	18%	21%	29%	26%	20%	25%	18%	26%	15%	14%	20%	39%	22%	18%
mittel	35%	35%	25%	51%	30%	30%	35%	39%	40%	30%	34%	39%	40%	37%	26%	33%	37%	31%	31%	36%	21%	35%	33%
nicht	45%	41%	55%	20%	35%	45%	48%	40%	54%	52%	45%	32%	34%	43%	49%	49%	37%	54%	55%	44%	40%	43%	49%

# Information & PR-Arbeit

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

## Newsletter

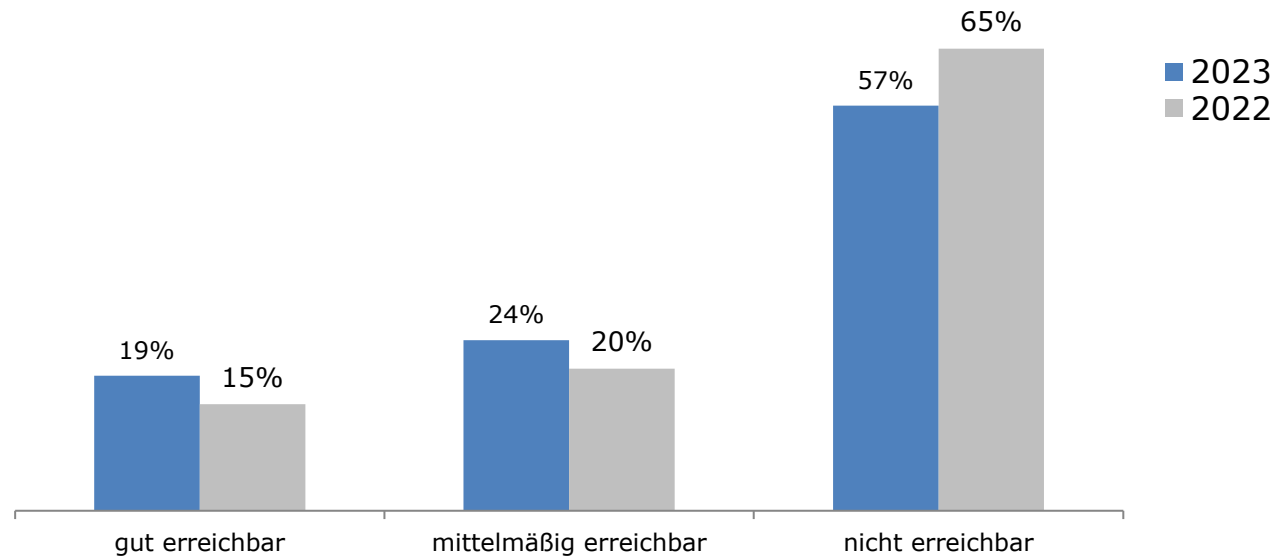


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	32%	42%	42%	22%	29%	32%	36%	40%	24%	35%	36%	39%	38%	37%	33%	36%	38%	27%	35%	35%	39%	36%	33%
mittel	39%	33%	32%	49%	29%	37%	40%	36%	45%	37%	35%	37%	35%	33%	45%	35%	35%	44%	36%	37%	33%	37%	33%
nicht	29%	25%	26%	29%	42%	31%	24%	24%	31%	28%	29%	24%	27%	30%	22%	29%	27%	29%	29%	28%	28%	27%	34%

# Information & PR-Arbeit

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

## Müll-App Junker

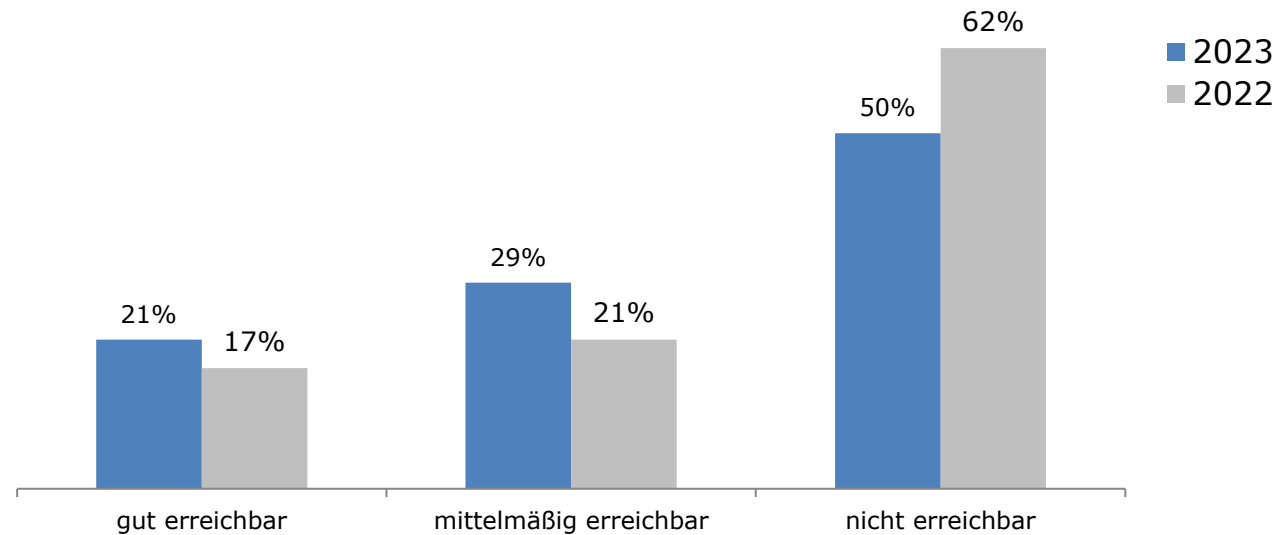


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	17%	21%	23%	12%	24%	18%	18%	21%	13%	16%	18%	26%	19%	21%	19%	18%	21%	21%	13%	20%	2%	19%	14%
mittel	24%	26%	21%	33%	13%	24%	22%	31%	28%	26%	25%	21%	28%	22%	24%	26%	25%	26%	23%	26%	0%	24%	26%
nicht	59%	53%	56%	55%	63%	58%	60%	48%	59%	58%	57%	53%	53%	57%	57%	56%	54%	53%	64%	54%	98%	57%	60%

# Information & PR-Arbeit

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

## Gemeinden-App Gem2Go

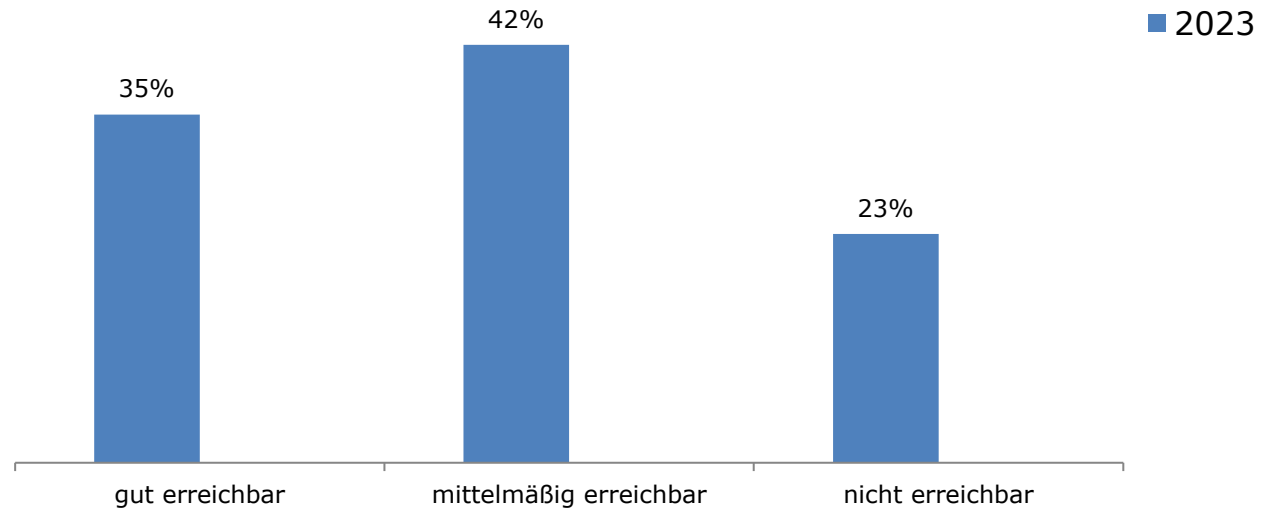


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	20%	22%	25%	9%	31%	29%	16%	16%	15%	15%	22%	28%	17%	21%	16%	26%	13%	20%	37%	22%	7%	21%	21%
mittel	31%	26%	27%	35%	19%	32%	28%	31%	33%	29%	30%	28%	34%	32%	27%	27%	30%	29%	29%	31%	7%	29%	30%
nicht	49%	52%	48%	56%	50%	39%	56%	53%	52%	56%	48%	44%	49%	47%	57%	47%	57%	51%	34%	47%	86%	50%	49%

# Information & PR-Arbeit

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

Presseberichte/Inserate in Tageszeitungen



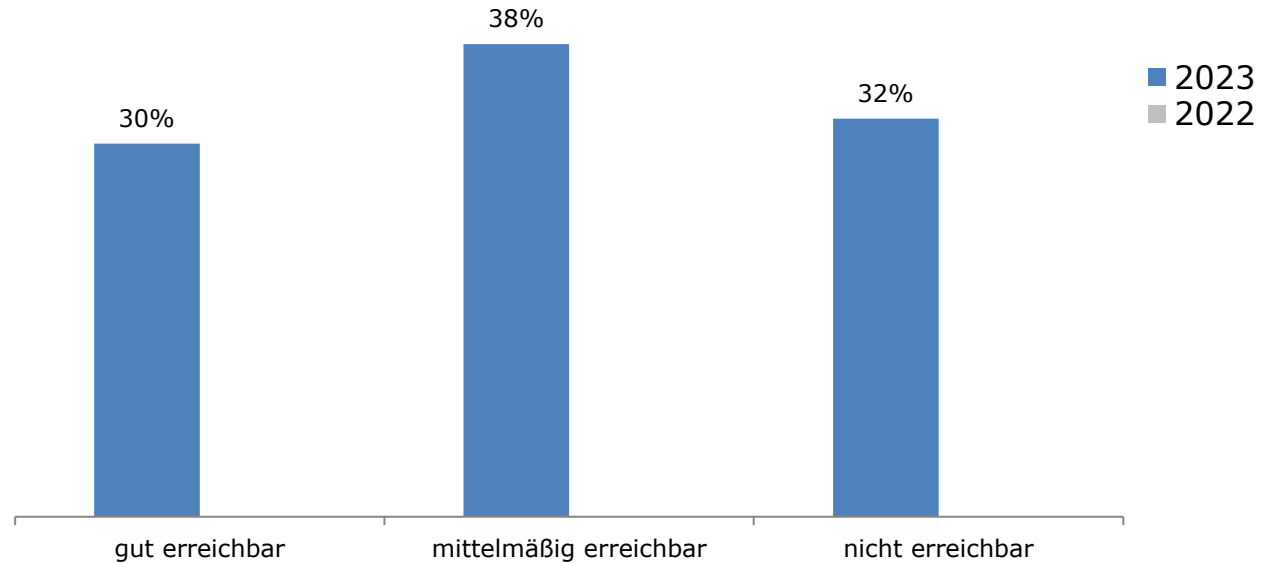
	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	34%	36%	42%	21%	48%	41%	31%	30%	8%	29%	34%	46%	29%	41%	30%	36%	34%	31%	41%	25%	79%	36%	21%
mittel	42%	41%	36%	53%	31%	41%	44%	43%	54%	40%	41%	42%	50%	41%	44%	35%	40%	41%	45%	47%	16%	41%	47%
nicht	24%	23%	22%	26%	21%	18%	25%	27%	38%	31%	25%	12%	21%	18%	26%	29%	26%	28%	14%	28%	5%	23%	32%



# Information & PR-Arbeit

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

Presseberichte/Inserate in Radio

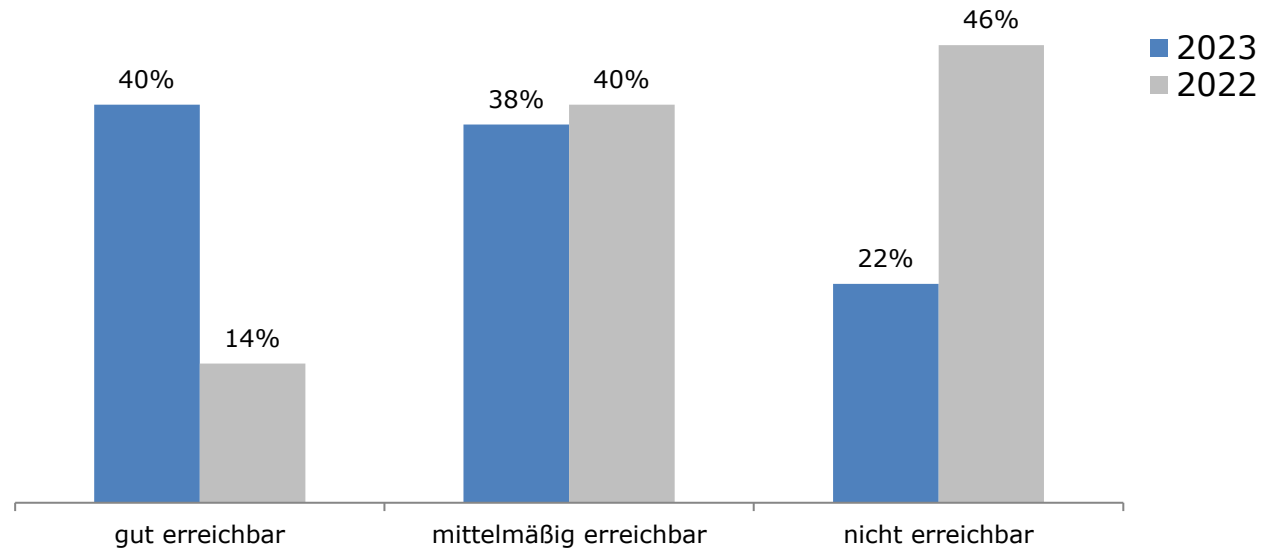


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	29%	31%	37%	17%	42%	36%	27%	23%	18%	26%	27%	41%	22%	34%	32%	31%	28%	31%	33%	20%	79%	31%	16%
mittel	38%	39%	34%	46%	29%	42%	38%	37%	44%	39%	38%	38%	46%	39%	34%	38%	35%	42%	44%	44%	13%	38%	46%
nicht	33%	30%	29%	37%	29%	22%	35%	40%	38%	35%	35%	21%	32%	27%	34%	31%	37%	27%	23%	36%	8%	31%	38%

# Information & PR-Arbeit

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

Presseberichte/Inserate in Onlinemedien

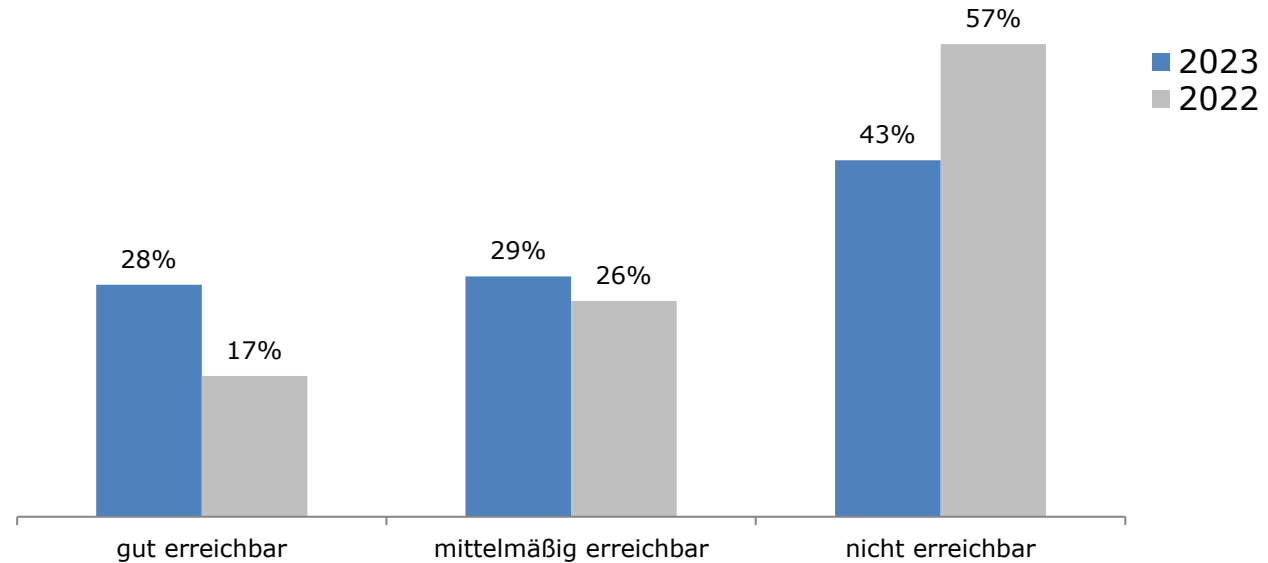


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	39%	42%	46%	25%	34%	41%	41%	39%	28%	44%	40%	39%	35%	41%	40%	44%	40%	44%	39%	29%	83%	41%	29%
mittel	40%	35%	33%	49%	32%	39%	39%	38%	49%	38%	36%	40%	44%	39%	34%	36%	37%	34%	43%	45%	12%	38%	35%
nicht	21%	23%	21%	26%	34%	20%	20%	23%	23%	18%	24%	21%	21%	20%	26%	20%	23%	22%	18%	26%	5%	21%	36%

# Information & PR-Arbeit

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

## Postings auf Facebook

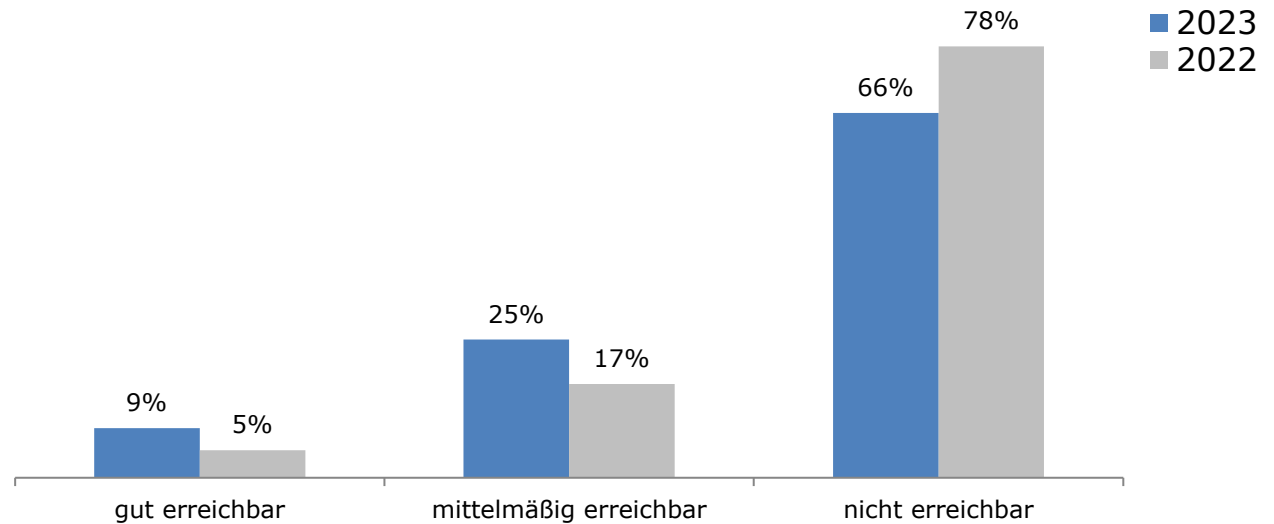


	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	27%	29%	30%	25%	24%	34%	26%	24%	38%	37%	24%	20%	25%	27%	26%	31%	28%	32%	24%	26%	51%	28%	28%
mittel	29%	30%	24%	42%	27%	29%	31%	28%	33%	32%	28%	27%	31%	29%	31%	29%	29%	23%	34%	30%	18%	29%	32%
nicht	44%	41%	46%	33%	49%	37%	43%	48%	29%	31%	48%	53%	44%	44%	43%	40%	43%	45%	42%	44%	31%	43%	40%

# Information & PR-Arbeit

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

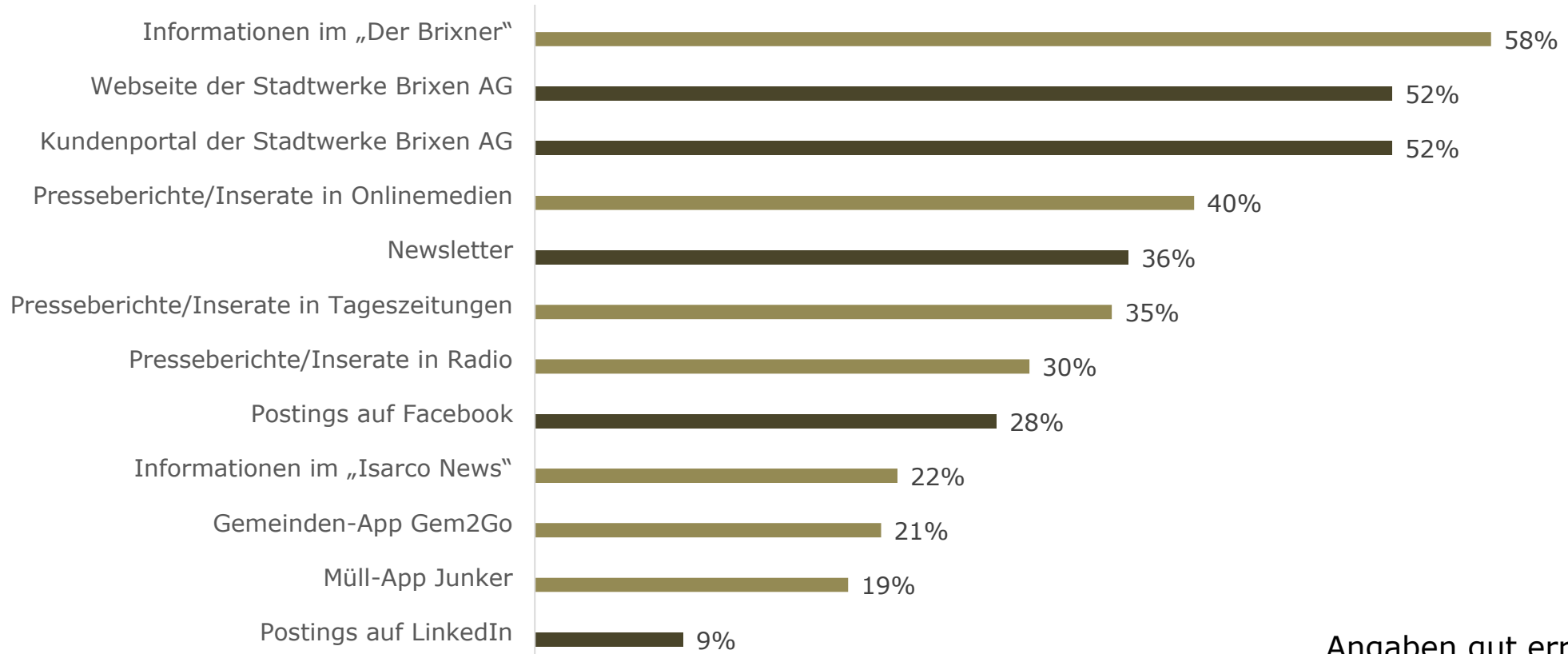
## Postings auf LinkedIn



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
gut	11%	6%	10%	9%	12%	10%	7%	11%	3%	10%	10%	9%	9%	8%	9%	11%	10%	7%	10%	10%	0%	9%	12%
mittel	24%	27%	20%	34%	12%	26%	24%	26%	33%	28%	23%	21%	29%	26%	21%	24%	25%	20%	27%	25%	12%	25%	24%
nicht	64%	67%	70%	57%	76%	64%	69%	63%	64%	62%	67%	70%	62%	66%	70%	65%	65%	73%	63%	65%	88%	66%	64%

# Information & PR-Arbeit

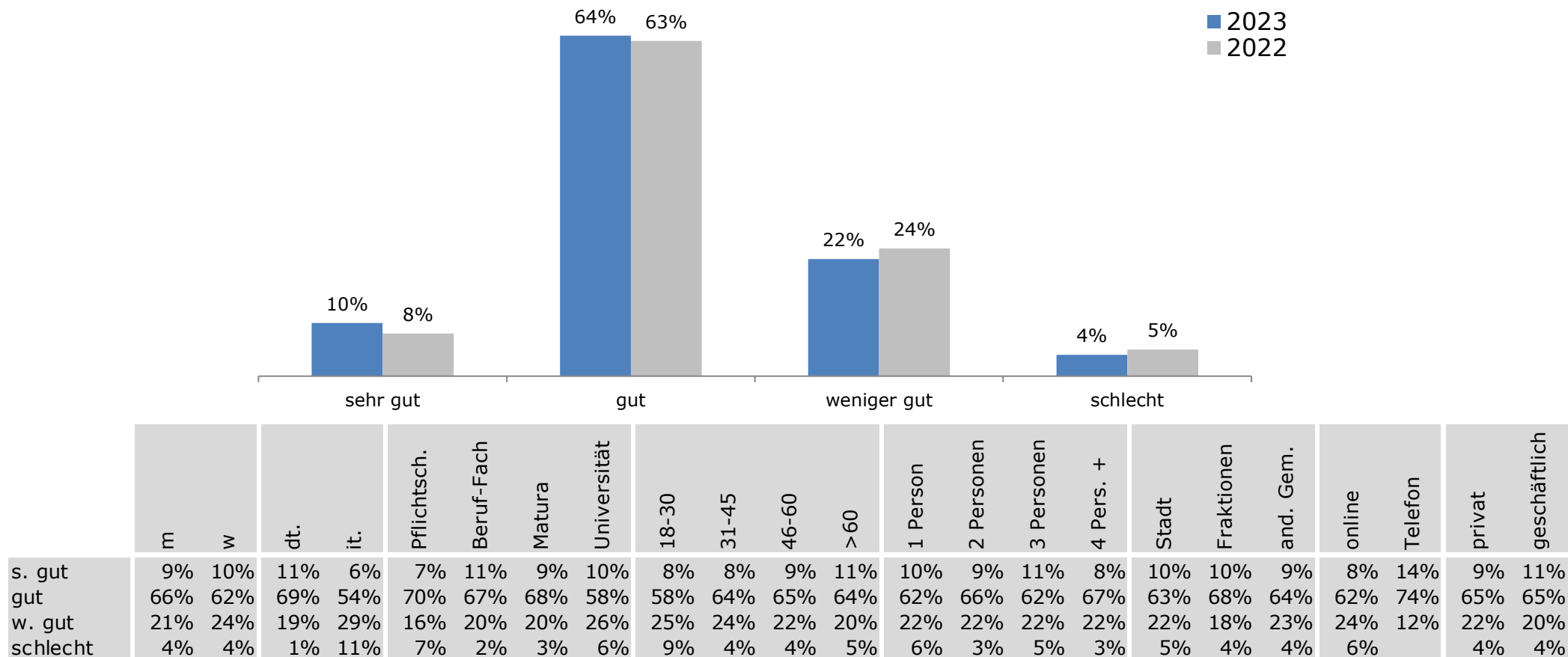
Die Stadtwerke Brixen sind bestrebt ihre Kunden stets gut zu informieren. Über welche Informationskanäle erreichen wir Sie am besten?



Angaben gut erreichbar

Dunkel gefärbt eigene Informationskanäle!

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



## Information & PR-Arbeit

Welche Kanäle und Methoden würden Sie wählen, damit Sie selbst bestmöglich mit Informationen versorgt sind?

- 56 Newsletter (E-Mail-Zusendung)
- 15 Internet
- 15 Online (Medien, Plattformen, Suche)
- 11 mit der Rechnung
- 10 Webseite
- 9 Social Media
- 9 Instagram
- 8 Der Brixner
- 7 Facebook
- 6 Radio
- 5 bitte schickt mir keine Werbung
- 4 Kundenportal
- 4 Müll-App Junker
- 4 eigene Stadtwerke App

## Information & PR-Arbeit

Welche Kanäle und Methoden würden Sie wählen, damit Sie selbst bestmöglich mit Informationen versorgt sind?

3 Nennungen:

Flyer; LinkedIn; WhatsApp; Tageszeitung; Plakate; angepasste Info (kundenorientiert); Zeitung

Einzelnennungen:

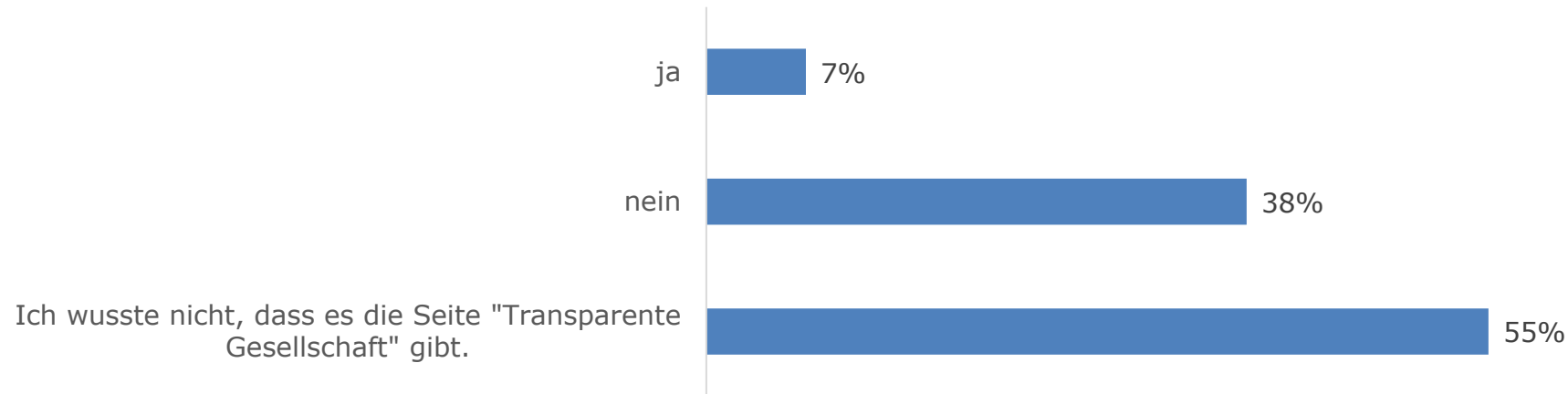
eigene Kundenzeitung; Dolomiten; Info am Hauptsitz; Stol; Wochenzeitung; Postzusendung; sms



# Information & PR-Arbeit

Die Stadtwerke Brixen AG gehört zu den Körperschaften, die gesetzlich verpflichtet sind, geeignete Maßnahmen gegen Korruption einzuführen und umzusetzen. Auf unserer Internetseite veröffentlichen wir alle vom Gesetz vorgeschriebenen Informationen und Dokumente, um die Transparenz der Verwaltung zu erhöhen.

Haben Sie die Seite "Transparente Gesellschaft" auf der Website der Stadtwerke Brixen AG besucht?



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	online	Telefon	privat	geschäftlich
ja	8%	6%	7%	8%	6%	7%	9%	6%	7%	9%	7%	7%	7%	6%	7%	10%	8%	6%	6%	7%	8%	7%	6%
nein	38%	38%	38%	37%	35%	38%	39%	39%	38%	38%	40%	36%	43%	35%	38%	40%	38%	36%	39%	43%	23%	38%	48%
wusste nicht	54%	56%	55%	55%	59%	55%	52%	55%	55%	53%	53%	57%	50%	59%	55%	50%	54%	58%	55%	50%	69%	55%	46%

## Information & PR-Arbeit

Falls „ja“ oder „nein“: Bitte begründen Sie Ihre Antwort:

- 23 habe es nicht gekannt, kein Interesse, kein Bedarf
- 4 glaube nicht an Transparenz
- 3 von mir aus braucht es das nicht
- 2 durch Neugier
- 2 kenne mich online nicht so gut aus

Einzelnennungen:

zufällig gesehen; kenne die Homepage nicht; schwer nachvollziehbar ob Transparenz passt; die Gemeinde ist meines Erachtens in vielen Angelegenheiten nicht transparent, dann werden es die Stadtwerke Brixen auch nicht sein

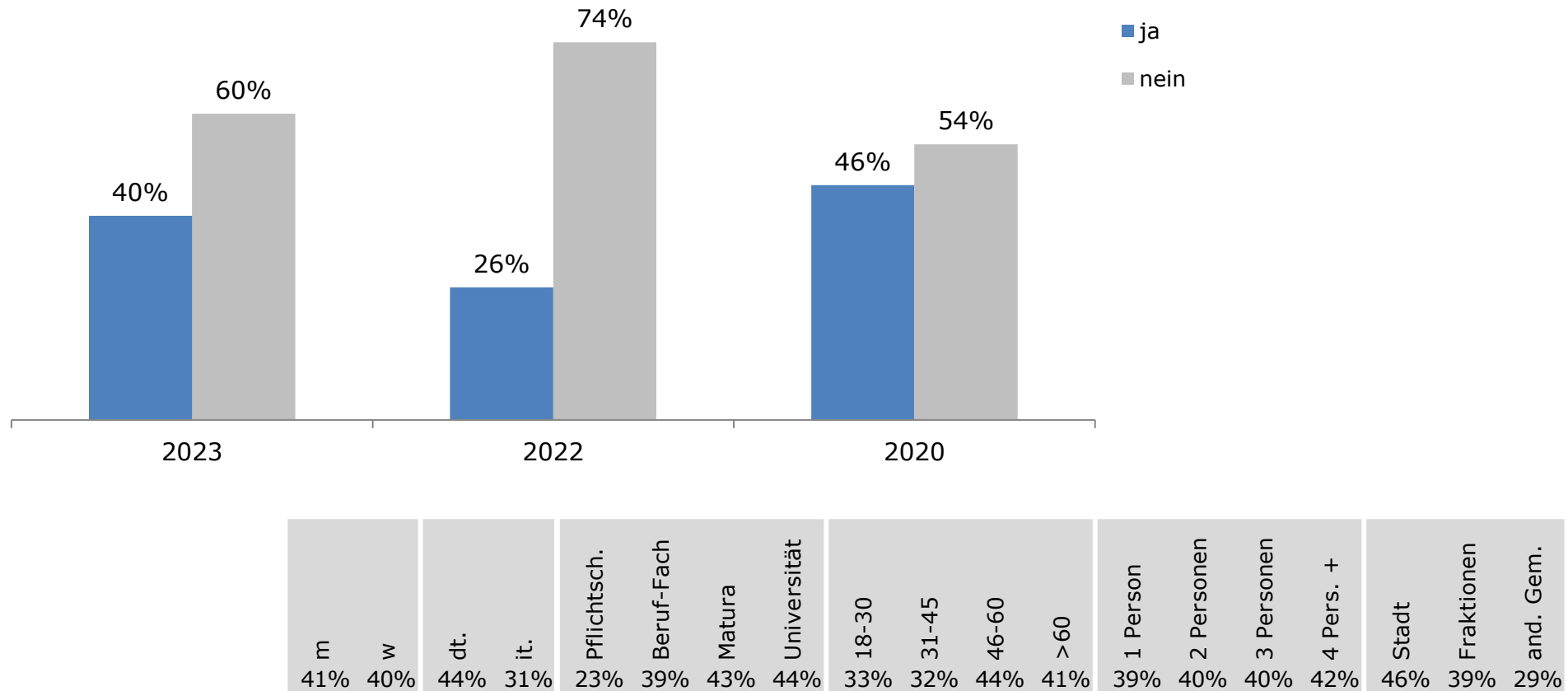
# Forum Brixen - Astra

*Astra*



# Forum Brixen

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

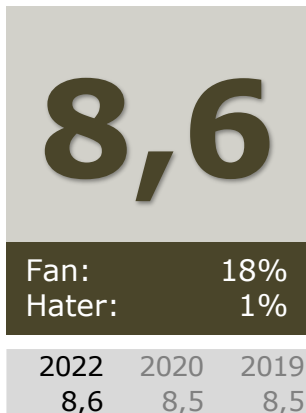


# Forum Brixen

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Forum Brixen?

(5 = unzufrieden - 10 = sehr zufrieden)

**...mit der Infrastruktur im Allgemeinen.**



Mit der Infrastruktur des Forum Brixen sind die Besucher sehr zufrieden.

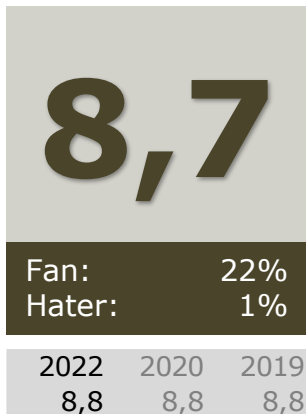
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
8,6	8,6	8,6	8,5	8,2	8,6	8,7	8,6	8,8	8,7	8,5	8,7	8,6	8,7	8,6	8,6	8,5	8,8	8,8

# Forum Brixen

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Forum Brixen?

(5 = unzufrieden - 10 = sehr zufrieden)

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



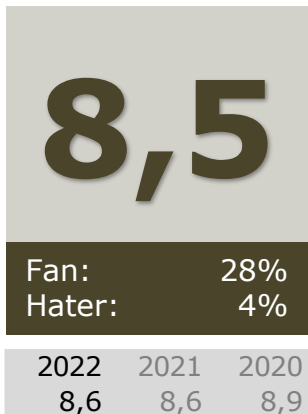
Auch mit der besuchten Veranstaltung waren die Antwortenden sehr zufrieden.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
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 Brixen

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

(5 = unwichtig – 10 = sehr wichtig)



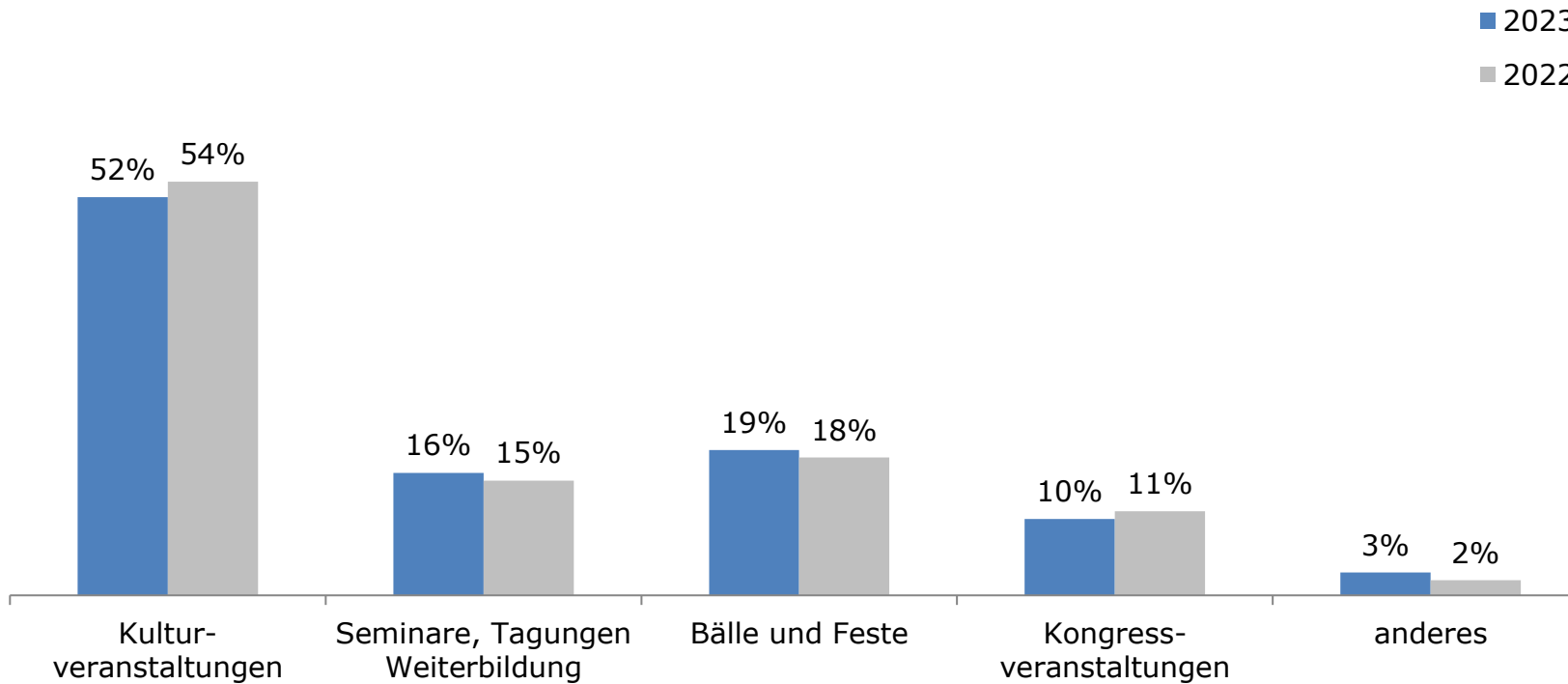
Die Wichtigkeit eines Kultur- und Kongresszentrums für die Stadt Brixen wird als hoch empfunden.

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

# Forum Brixen

Mit was verbinden Sie das Forum am meisten?

(nur 1 Antwortmöglichkeit)



**Anderes:**

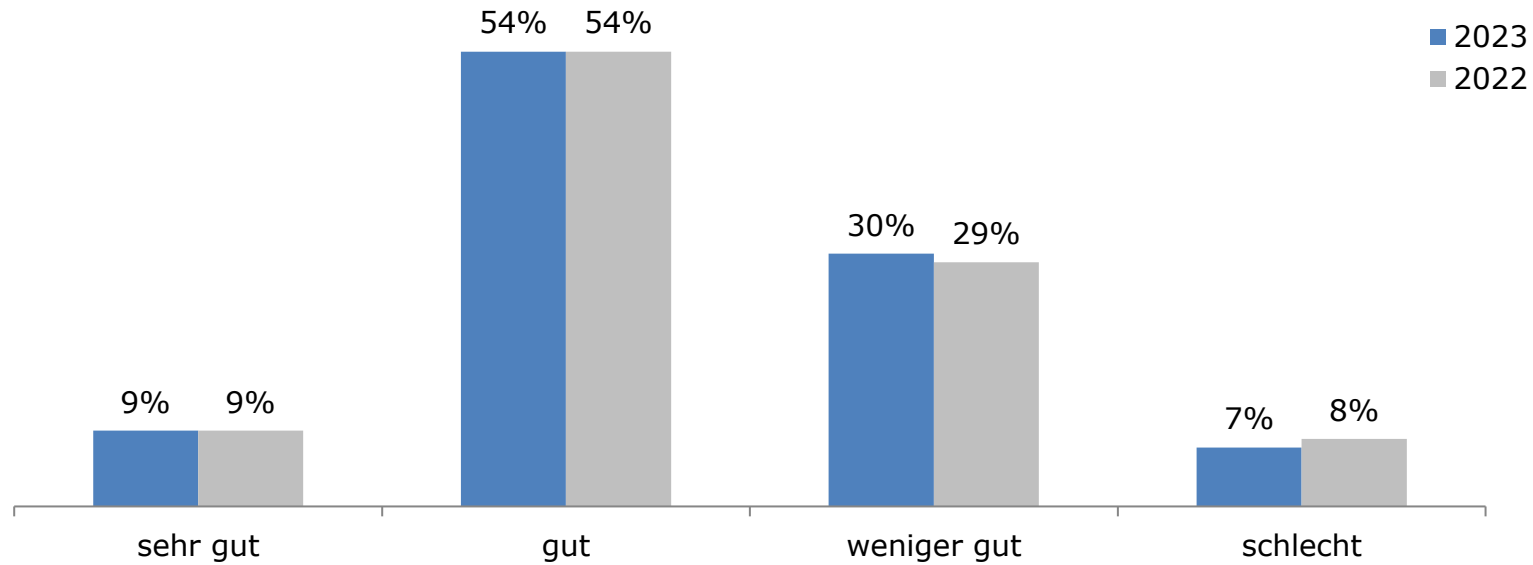
- 4 alles in der Aufzählung
- 2 Konzerte

**Einzelnennungen:**

Turnhalle; Hebammendienst;  
 Impfungen; Kabarett;  
 Kindertheater; Kino; Kostenfalle;  
 Stadlerlachen; Termine; überhöhte  
 Preise; schlechte Architektur;  
 Vereinsfeiern



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



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
s. gut	9%	10%	10%	5%	12%	9%	8%	10%	4%	6%	11%	10%	11%	8%	9%	8%	10%	8%	9%
gut	55%	51%	58%	41%	59%	61%	54%	45%	45%	48%	54%	57%	53%	56%	46%	58%	51%	59%	55%
w. gut	29%	32%	28%	39%	23%	26%	31%	36%	35%	35%	30%	28%	27%	32%	34%	29%	31%	29%	29%
schlecht	7%	7%	4%	15%	6%	4%	7%	9%	16%	11%	5%	5%	9%	4%	11%	5%	8%	4%	7%

# Forum Brixen

## Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

- 17 mehr und bessere Informationen (Vorankündigung von Veranstaltungen)
- 12 zu teure Mieten (für Vereine und Schulen)
  - 5 periodische Newsletter an alle Haushalte
  - 4 mehr Veranstaltungen in italienischer Sprache
  - 4 Reinigung und Kontrolle im Außenbereich (alkoholisierte Gruppen treffen sich dort und hinterlassen Uringestank)
  - 4 Forum und Acquarena sollten unabhängig geführt werden, und nicht durch Tarife auf Wasser und Strom finanziert werden

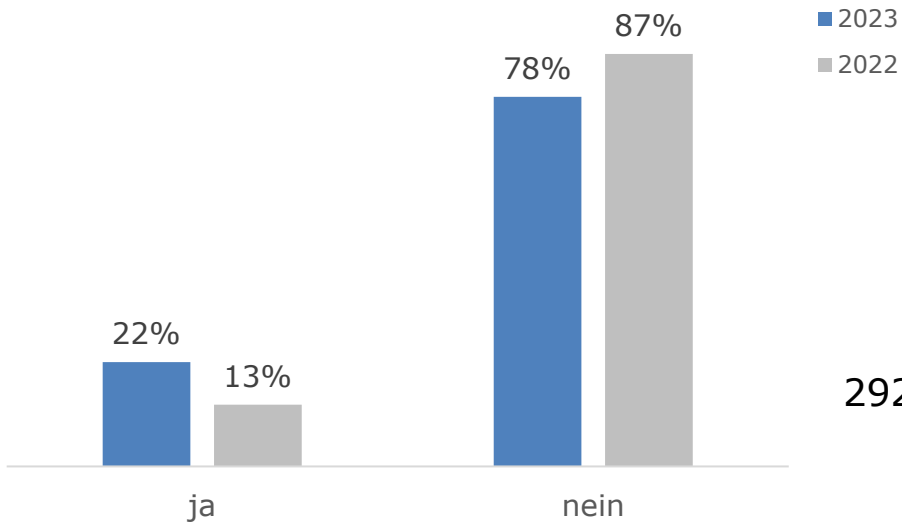
### 2 Nennungen:

Außenbereich neu machen; qualitativ hochwertige Veranstaltungen bieten; Umbau wäre nötig

### Einzelnennungen:

der Bau ist verhunzt; fixe Barstruktur wäre besser; mehr Sicherheit; mehr Veranstaltungen für junge Leute; offenes Zentrum für alle; Parkproblem wegen Gebühren; Struktur für kulturelle Veranstaltungen ungeeignet (helles Holz, Akustik); mehr Musik und Tanz

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



292 Befragte haben eine Veranstaltung im Astra besucht.

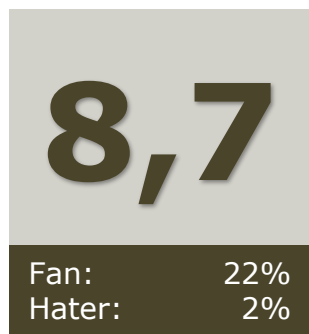
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
19%	27%	23%	19%	11%	19%	25%	26%	23%	18%	22%	24%	27%	23%	20%	19%	26%	19%	14%

# Astra

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Astra?

(5 = unzufrieden - 10 = sehr zufrieden)

**...mit der Infrastruktur im Allgemeinen.**



2022	2020
8,7	8,8

Die Besucher sind mit der Infrastruktur sehr zufrieden.

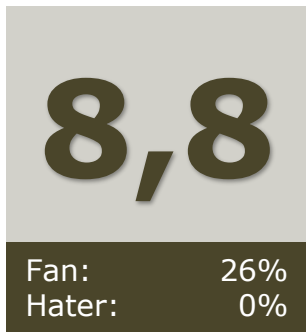
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
8,6	8,8	8,8	8,5	8,1	8,7	8,7	8,8	8,5	8,6	8,7	8,7	8,6	8,8	8,6	8,6	8,7	8,8	8,6

# Astra

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch im Astra?

(5 = unzufrieden - 10 = sehr zufrieden)

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



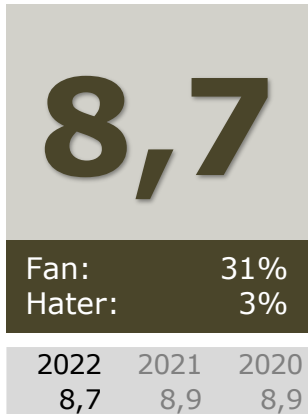
2022	2020
8,8	8,9

Mit der besuchten Veranstaltung sind die Antwortenden sehr zufrieden.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
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

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

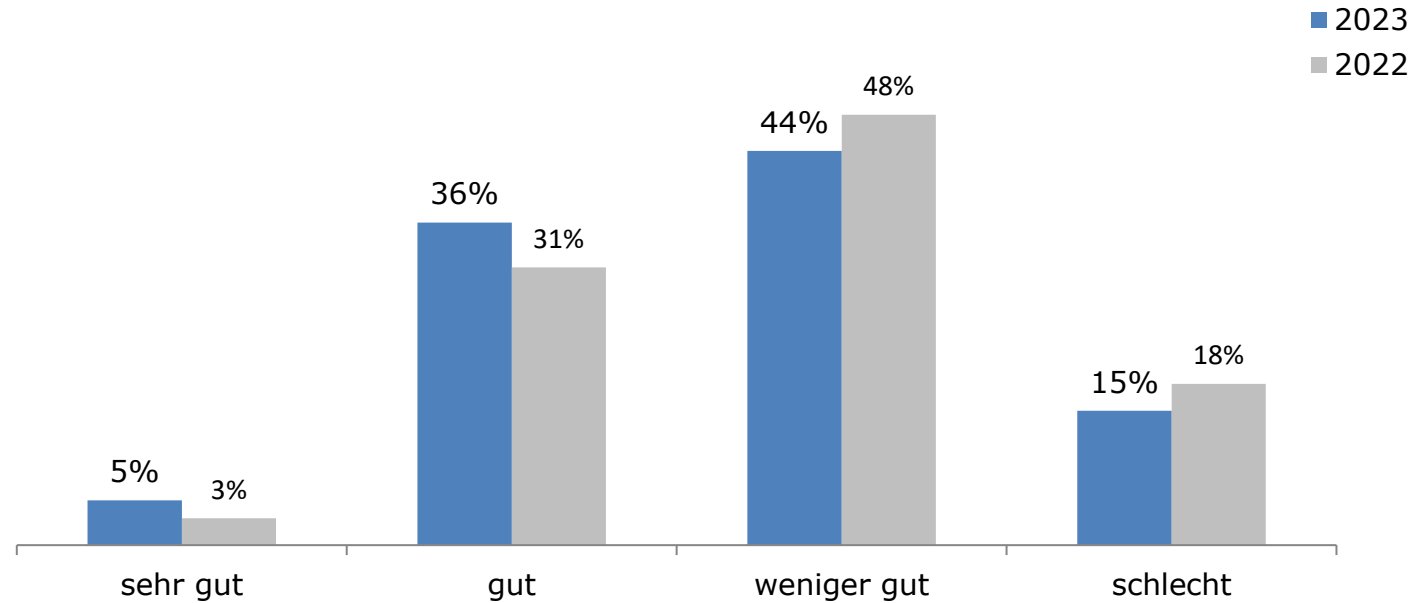
(5 = unwichtig – 10 = sehr wichtig)



Ein Zentrum für junge Kultur ist für eine Stadt von hoher Wichtigkeit.

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

Fühlen Sie sich ausreichend über die Angebote des Astra informiert?



	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
s. gut	4%	7%	6%	4%	7%	5%	6%	4%	9%	3%	5%	6%	5%	6%	5%	5%	6%	4%	4%
gut	37%	34%	40%	26%	40%	40%	35%	33%	28%	37%	38%	36%	40%	37%	31%	37%	35%	38%	38%
w. gut	45%	42%	42%	47%	33%	44%	45%	44%	33%	45%	44%	44%	40%	45%	44%	45%	45%	42%	41%
schlecht	14%	17%	12%	23%	20%	11%	14%	19%	30%	15%	13%	14%	15%	12%	20%	13%	14%	16%	17%

## Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag?

12 mehr Informationen und Werbung (Folder, Poster, Broschüren, Social Media, Brixner)

4 E-Mail-Mitteilungen / Newsletters

### 2 Nennungen:

mehr Auswahl an Filmen (z.B. Filmclub); mehrsprachiges Programm; Führung sollte nicht bei den Stadtwerken sein; günstigere Mietkonditionen

### Einzelnenennungen:

italienische Filme; Reinigungspersonal; kostenfreie Parkplätze im Parkhaus bei Veranstaltungen; hochwertigeres Programm; besserer Zugang für Menschen mit körperlicher Behinderung; Kaffeeautomat im Eingangsbereich; Sitzmöglichkeiten im Aufenthaltsraum



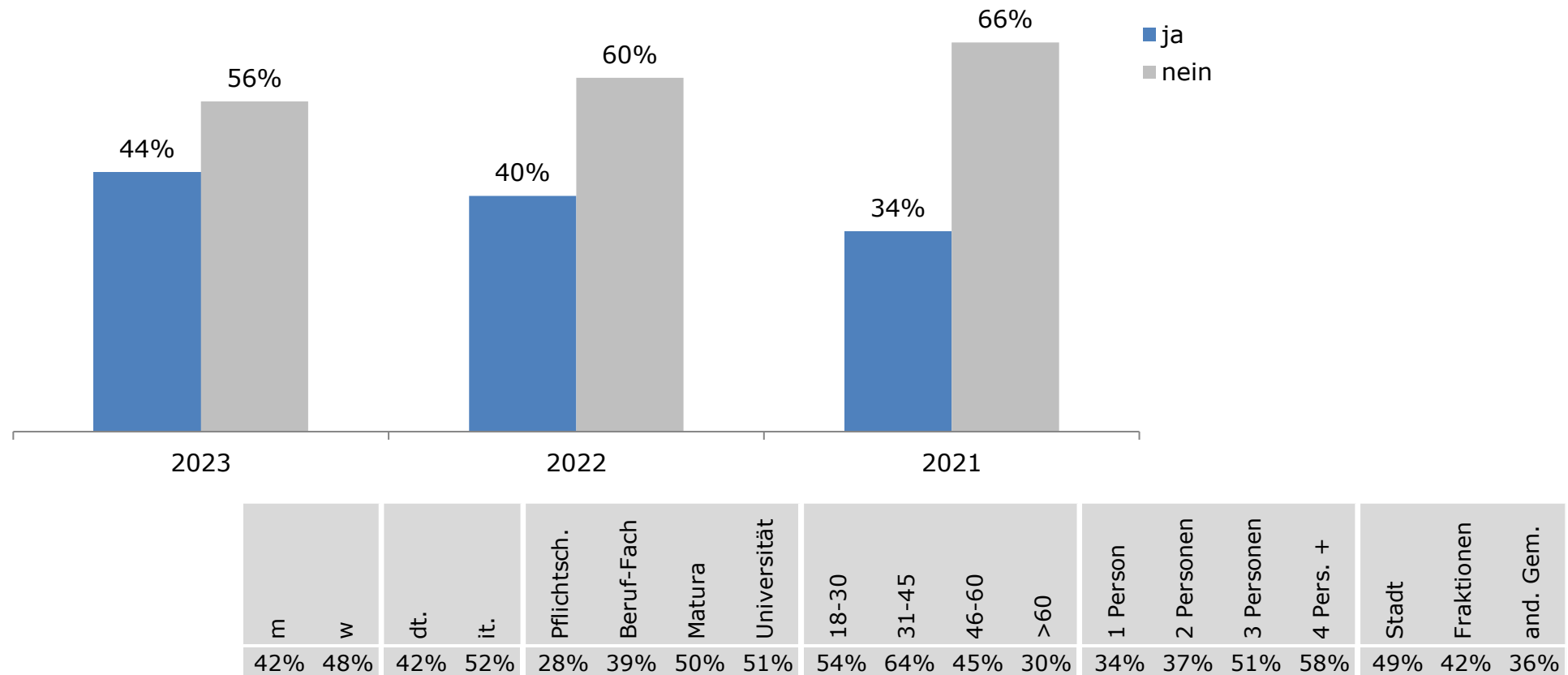
# Acquarena Brixen

(Pools, Sauna, Fitness, Physio)

Acquarena

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Haben Sie im letzten Jahr die Acquarena besucht?

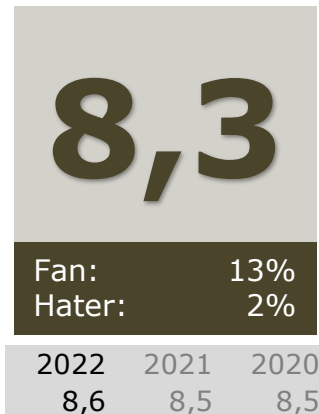


# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch in der Acquarena?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...mit dem Schwimmbad (Pools)



Die Zufriedenheit mit dem Schwimmbadbesuch in der Acquarena ist etwas zurückgegangen.

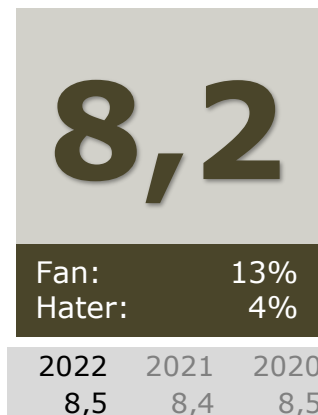
m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
8,3	8,2	8,3	8,3	8,1	8,4	8,3	8,2	8,2	8,1	8,3	8,4	8,6	8,2	8,1	8,2	8,2	8,4	8,3	8,2	8,4	8,3	

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch in der Acquarena?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...mit der Sauna



Auch die Zufriedenheit mit dem Saunabesuch ist um 0,3 Punkte zurückgegangen.

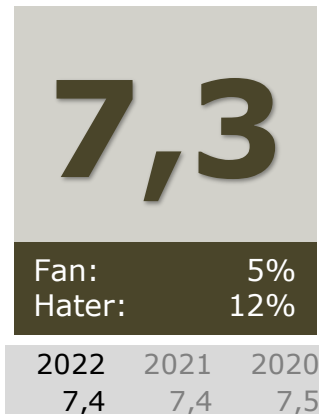
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
8,2	8,1	8,2	8,1	8,6	8,1	8,1	8,2	7,9	8,0	8,3	8,3	8,4	8,3	8,0	8,0	8,2	8,1	8,1

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...Schwimmbad (Pools)



Die Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis im Schwimmbad hat sich etwas verschlechtert.

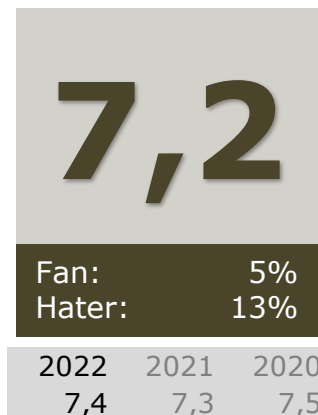
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
7,3	7,2	7,3	7,2	7,3	7,3	7,2	7,3	7,0	7,1	7,3	7,6	7,4	7,3	7,0	7,3	7,3	7,3	7,3

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...Sauna

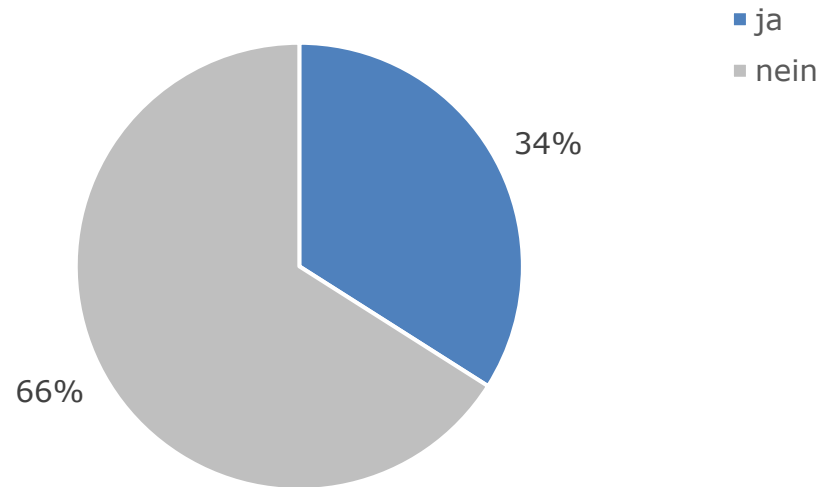


Das Preis-/Leistungsverhältnis der Sauna hat sich ebenfalls verschlechtert.

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

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

Wussten Sie, dass in unserer Sauna Events stattfinden?



Ein Drittel der Besucher weiß, dass in der Sauna Events stattfinden.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
33%	37%	35%	36%	26%	33%	38%	34%	41%	36%	34%	31%	34%	34%	33%	36%	38%	35%	27%

# Acquarena – Schwimmbad und Sauna

## Was könnten wir an unserem Angebot verbessern?

- 56 niedrigere Preise
  - 6 Touristen gehen gratis und wir zahlen so viel
  - 5 Salzwasserbecken ist schon zu lange geschlossen
  - 4 Temperatur in der Schwimmhalle zu kalt
  - 4 häufig zu viele Bahnen für Schwimmtrainings geblockt

### 3 Nennungen:

mehr Angebote; bevorzuge Sterzing (besseres Preis-/Leistungsverhältnis); freundliche Mitarbeiter; zu kaltes Wasser; Schwimmhalle hat schlechte Akustik und ist sehr laut; mehr Werbung; Sauberkeit; mehr Kurse; Temperatur in der Umkleide zu kalt

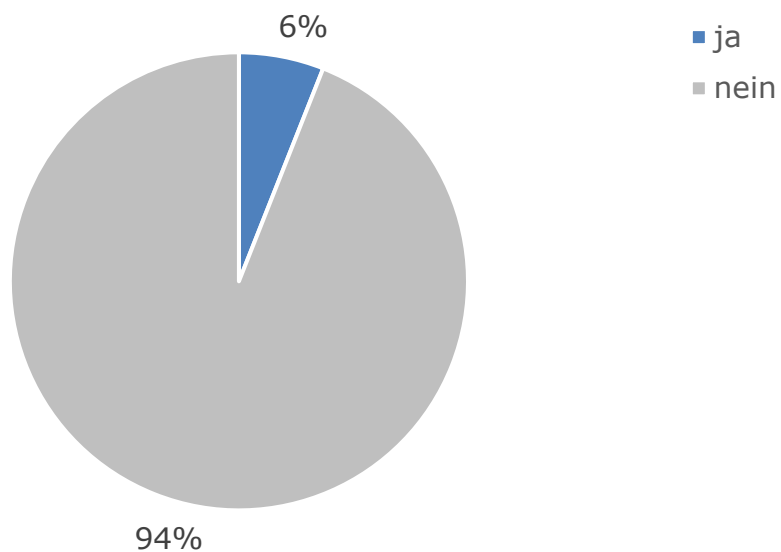
### Einzelnennungen:

beim Babyschwimmen sollte der Eintritt für die Begleitperson kostenlos sein; Cron4 ist besser; Bademeister; Saunawarte könnten in einigen Hotels viel lernen; Damensauna nicht mehr zeitgemäß; Duschen funktionieren nicht gut; einmal wöchentlich Herrensauna; Hotelkonventionen für Touristen sind zu günstig; in Sauna gehören Gesundheitsthemen und keine Events; Infodienst am Telefon verbesserungswürdig; Kinder ab 10 Jahren in der Sauna zulassen; Kinderbecken innen ist sehr rutschig und gefährlich; längere Öffnungszeiten der Damensauna; längere Öffnungszeiten im Sommer; männliche Saunawarte bei Damensauna sind unpassend; noch einen Pool für Nichtschwimmer; Parkplatz muss inklusive sein; Ruheräume in der Sauna zu laut; Sauna ab 11 Uhr öffnen; SWB sollte defizitäre Dienste abstoßen; zu viel Chlor; Zone für Erwachsene ausweisen; teilweise renovierungsbedürftig; gibt keinen Spaßfaktor; touristenbedingte Schließungen sind nicht nachvollziehbar; Struktur vergrößern; Preisnachlass für Stadtwerke-Kunden



# Acquarena – Fitness

Besuchen Sie das Fitnessstudio in der Acquarena?



83 befragte Personen haben das Fitnessstudio in der Acquarena besucht.

2022	3%
2021	5%
2020	5%

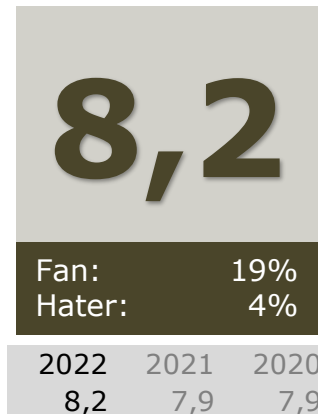
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
5%	7%	5%	11%	3%	4%	9%	6%	11%	8%	7%	3%	7%	4%	9%	7%	9%	3%	3%

# Acquarena – Fitness

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

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



Die Zufriedenheit mit dem Angebot im Fitnessstudio bleibt auf einem guten Niveau.

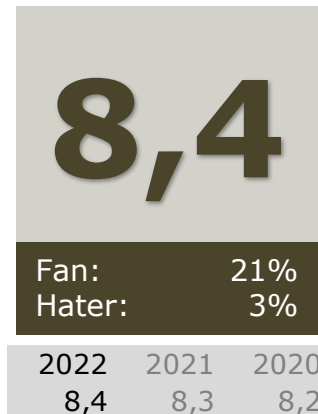
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
7,9	8,4	8,5	7,9	9,0	8,5	8,1	8,0	8,6	7,7	8,5	7,7	8,5	8,0	8,0	8,2	8,1	8,4	8,5

# Acquarena – Fitness

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

## ...der Betreuung im Fitnessstudio.



Auch bei der Betreuung im Fitnessstudio blieb der Durchschnittswert auf einem guten Niveau.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
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

Falls nein: Was würde Sie dazu veranlassen, das Fitnessstudio zu besuchen?

- 27 niedrigere Preise
- 7 nichts, ich bevorzuge Sport im Freien
- 6 wenn es näher wäre
- 4 mehr Motivation

3 Nennungen:

gehe in ein anderes Fitnesscenter; Gesundheitsförderung; ich trainiere zu Hause; kostenloser Parkplatz

2 Nennungen:

Kurse auch zu Zeiten für Arbeitende

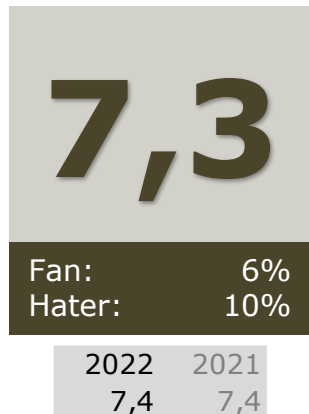
Einzelennungen:

Beratung/personal Trainer; Abo in Raten zahlen zu dürfen; gute Pilatesstunde; kostenloser Fitnesscheck; getrennte Kurse für Männer und Frauen; Kurse für übergewichtige Menschen; Kurse für ältere Menschen; Kurse am Vormittag; Angebote am Abend, mehr Informationen; Öffnungszeiten 24h; Tanzangebote; sollte privatisiert werden; ist zu klein

# Acquarena – Fitness

Wie finden Sie das Preis-/Leistungsverhältnis im Fitnessstudio?

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)



Das Zufriedenheitsniveau mit dem Preis-/Leistungsverhältnis im Fitnessstudio hat sich minimal verschlechtert.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
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

Was könnten wir an unserem Angebot verbessern?

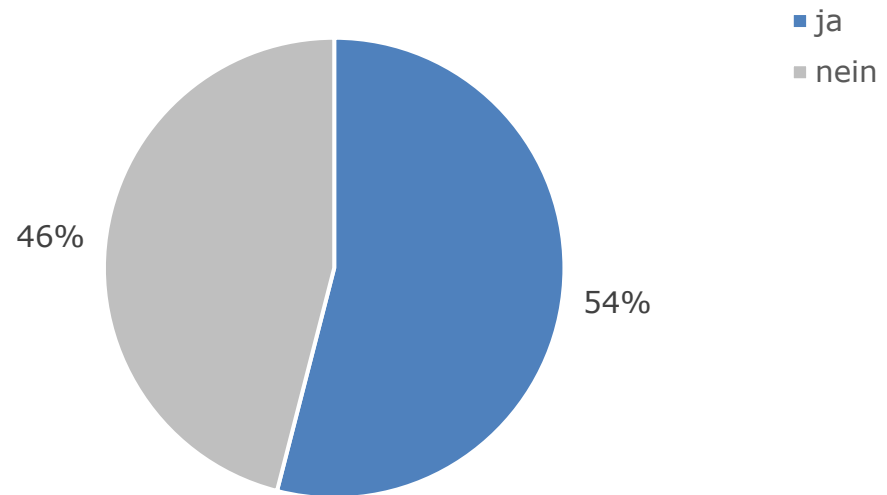
- 21 günstigere Preise
  - 3 Kurse / Angebote für ältere Menschen
  - 3 Pakete ausarbeiten und anbieten
  - 2 spezielle Angebote in auslastungsschwachen Zeiten
  - 2 mehr Kurse
  - 2 gezielter werben

Einzelnenennungen:

alle sollten Handtücher benutzen; Umgang mit Geräten prüfen; bessere Geräte; einige Kurse sind immer sofort ausgebucht, das müsste man ändern; mehr Gruppenkurse am Vormittag und am Abend; nicht genutzte Abos auszahlen; Ratenzahlung für Abos

# Acquarena – Physio

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

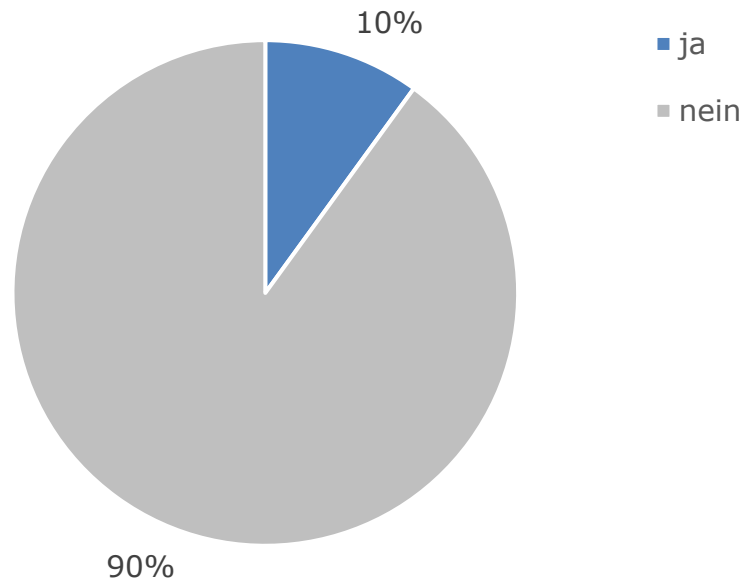


2022	52%
2021	51%
2020	47%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	
50%	61%	55%	56%	53%	49%	61%	55%	49%	53%	56%	55%	54%	54%	50%	54%	60%	46%	47%	

# Acquarena – Physio

Haben Sie das Angebot der Physiotherapie in Anspruch genommen?



126 Befragte haben eine Behandlung in der Acquarena Physio in Anspruch genommen.

2022	6%
2021	6%
2020	2%

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
9%	12%	11%	8%	11%	10%	9%	11%	6%	9%	11%	10%	11%	9%	8%	12%	12%	8%	6%

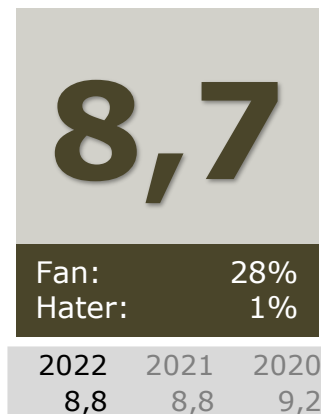


# Acquarena – Physio

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

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



Die Zufriedenheit mit dem Angebot der Abteilung Physio ist auf einem sehr guten Niveau.

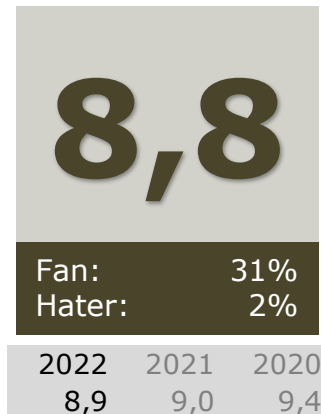
m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
8,8	8,7	9,0	7,7	8,7	8,8	8,6	8,8	8,5	8,7	8,9	8,7	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	9,1	9,1

# Acquarena – Physio

Falls ja: Wie zufrieden sind Sie mit...

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

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



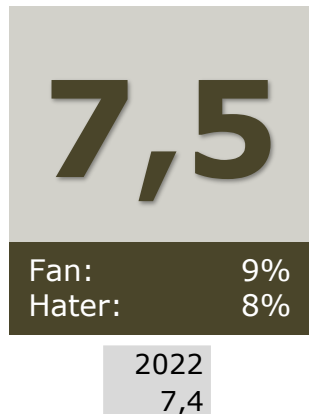
Auch die Betreuung in der Abteilung Physio bleibt auf einem sehr guten Niveau.

m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
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 – Physio

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

(5 = sehr unzufrieden – 10 = ausgezeichnet)

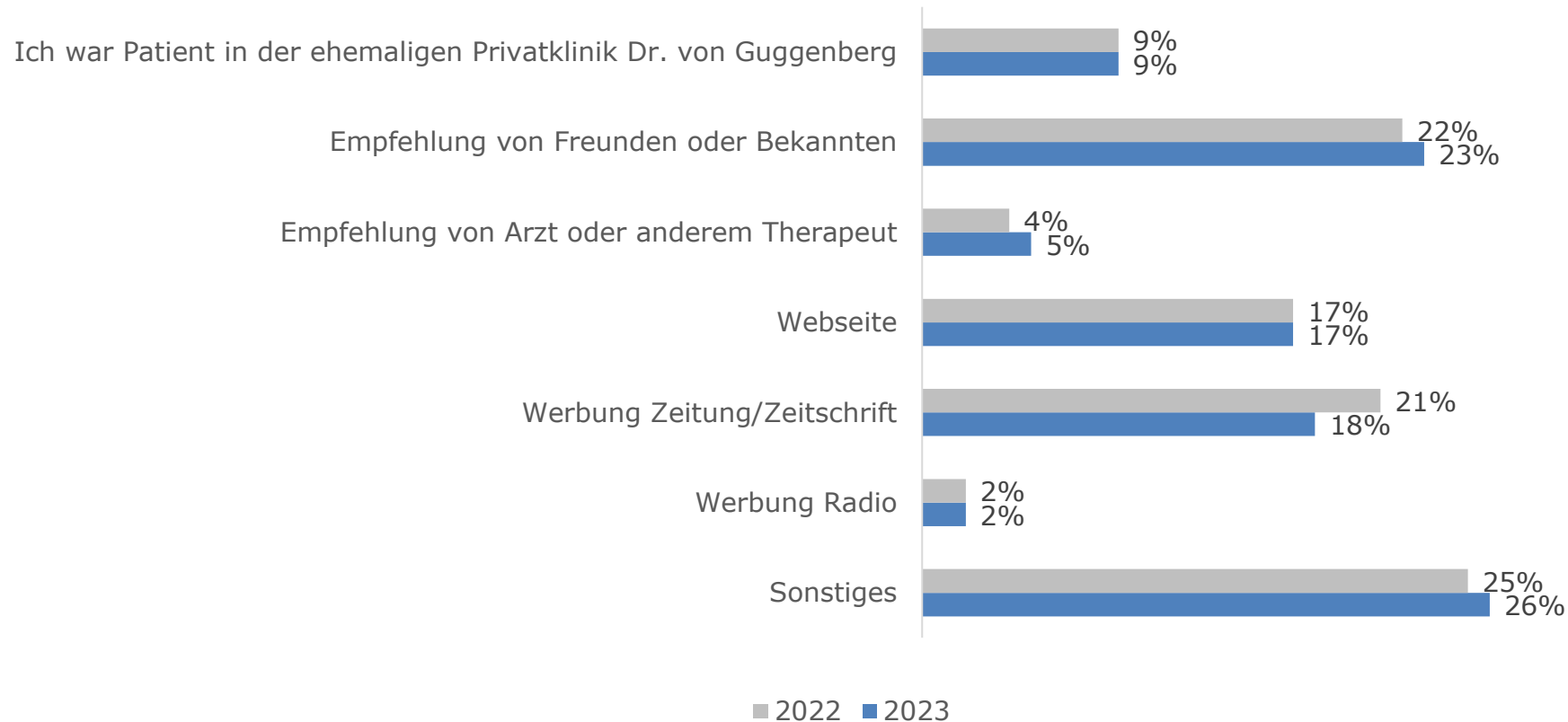


Das Zufriedenheitsniveau mit dem Preis-/Leistungsverhältnis der Abteilung Physio ist in etwa gleich geblieben.

m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
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 – Physio

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



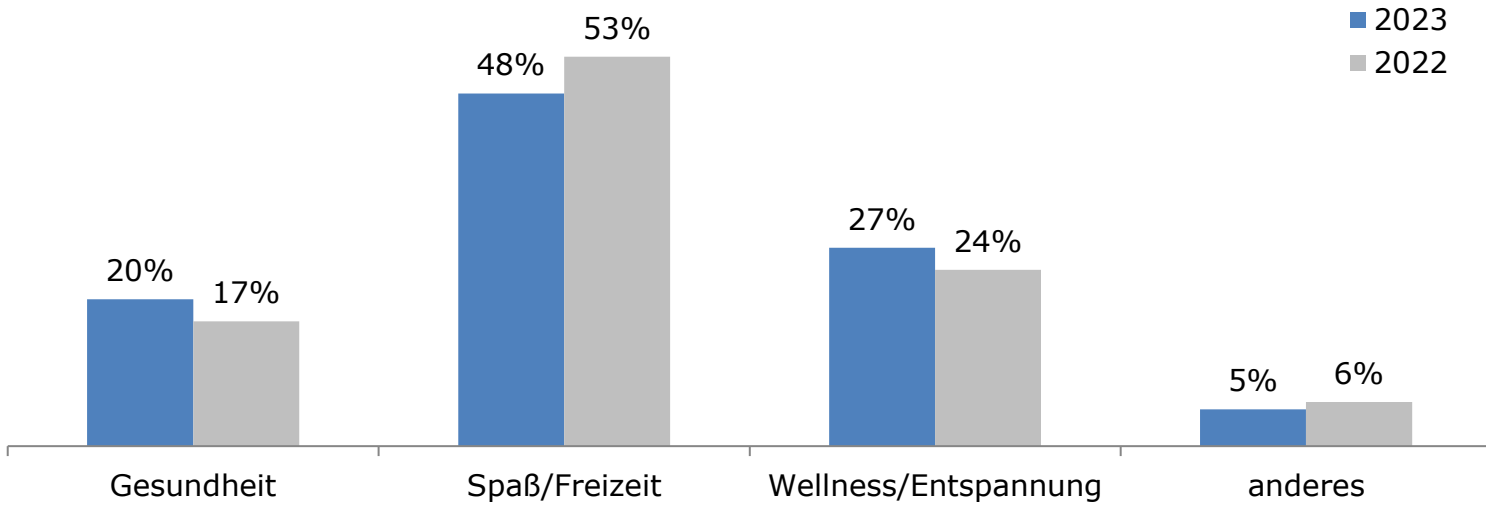
## Anderes:

- 8 ich habe das Schild am Eingang gesehen
- 7 Besuch Schwimmbad/Fitness
- 6 Freunde / Mundwerbung
- 5 durch diese Umfrage
- 3 kenne Physiotherapeuten
- 2 bin Arzt
- 2 aus dem Folder Acquarena

Einzelnennungen:  
durch Sportverein

# Acquarena - Allgemeines

Was hat Sie motiviert die Acquarena zu besuchen?



	Geschlecht		Nationalität		Bildung				Alter				Anzahl Personen				Ort		
	m	w	dt.	it.	Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30	31-45	46-60	>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.
Gesund.	19%	21%	21%	15%	27%	21%	21%	17%	14%	11%	19%	31%	17%	24%	20%	18%	21%	11%	21%
Spaß/Frei	46%	49%	45%	54%	48%	50%	45%	47%	61%	61%	48%	30%	47%	37%	48%	58%	47%	52%	47%
Wellness	29%	25%	29%	24%	17%	24%	29%	29%	23%	24%	29%	28%	27%	33%	27%	21%	26%	28%	28%
and.	6%	5%	5%	7%	8%	5%	5%	7%	2%	4%	4%	11%	9%	6%	5%	3%	6%	9%	4%

# Acquarena - Allgemeines

Was hat Sie motiviert die Acquarena zu besuchen?

## **Anderes:**

- 10 Kinder wollen Schwimmen
- 4 Restaurant
- 2 Schwimmkurse für Kinder
- 2 Neugier

## Einzelnennungen:

Fitnessstudio; Kegelbahn

# Acquarena - Allgemeines

Welche zusätzlichen Angebote wünschen Sie sich generell in der Acquarena?

- 4 Solebecken wieder öffnen
- 3 Feste/Veranstaltungen im Schwimmbad im Sommer
- 3 günstigere Preise

## 2 Nennungen:

aktuelles Angebot optimieren; Familienangebote ausarbeiten; eine Ganzjahres Sommercard; Ruhezeiten; attraktive Abos für das Schwimmbad; wärmeres Wasser

## Einzelennungen:

Online-Tickets um Wartezeiten zu vermeiden; übergreifende Abos (Schwimmbad, Sauna, Fitness, Kletterhalle); Vergrößerung der Struktur; Schulbecken für Schwimmkurse; Rutsche für Kinder; mehr Schatten; Liegen im Schwimmbadbereich; frühere Öffnungszeiten; gesünderes und besseres Essen; Nichtschwimmerbecken für Kinder; Badeteich; Gastronomie zu laut und schmutzig; Außengestaltung beim Sommerbetrieb

# Acquarena - Allgemeines

Fühlen Sie sich ausreichend über die Angebote der Acquarena informiert?



	m		w		dt.		it.		Pflichtsch.	Beruf-Fach	Matura	Universität	18-30		31-45		46-60		>60	1 Person	2 Personen	3 Personen	4 Pers. +	Stadt	Fraktionen	and. Gem.	
s. gut	9%	9%	10%	6%	10%	8%	10%	9%	7%	10%	9%	7%	10%	9%	10%	7%	10%	9%	10%	7%	10%	9%	10%	7%	8%		
gut	55%	56%	58%	52%	57%	58%	57%	51%	51%	55%	59%	53%	56%	55%	49%	60%	57%	59%	49%	56%	55%	49%	60%	57%	59%	49%	
w. gut	28%	29%	27%	32%	21%	28%	25%	33%	30%	28%	27%	30%	26%	28%	32%	28%	26%	27%	35%	26%	28%	32%	28%	26%	27%	35%	
schlecht	8%	6%	5%	10%	12%	6%	8%	7%	12%	6%	8%	7%	12%	7%	5%	8%	8%	10%	9%	3%	8%	10%	9%	3%	7%	7%	8%



## Auszeichnung „Vom Kunden empfohlen“



### Stadtwerke Brixen AG

Empfehlung	Zufriedenheit
<b>89%</b>	<b>8,6</b> von 10
Gültig bis 05.2024	SEHR GUT

Herzlichen Glückwunsch für dieses sehr gute Ergebnis!



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

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

Horst Unterfrauner | Christoph Koch | Mathias Brugger