

Fachhochschul
Studiengänge

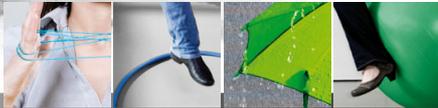


Burgenland

Bildung im
Herzen Europas.

Eisenstadt

Imagestudie 2011
Wasserleitungsverband Nördliches Burgenland

Fachhochschulstudiengänge Burgenland Ges.m.b.H.

WASSERLEITUNGSVERBAND
NÖRDLICHES BURGENLAND

Imagestudie 2011
Wasserleitungsverband Nördliches Burgenland

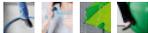
Fachhochschul
Studiengänge



Burgenland

Studiendesign

- **telefonische Interviews** (270)
im Zeitraum März/April 2011
- **Standardisierter Fragebogen** in Anlehnung an
Imagestudien aus 1998, 2002 und 2006
- **Zufallsauswahl** – Personen aus den Bezirken
Neusiedl, Eisenstadt, Mattersburg
- Durchführung der Imagestudie
Studiengang Internationale Wirtschaftsbeziehungen





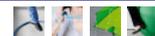
Bekanntheit ist weiter gestiegen

97% der Befragten ist der Wasserleitungsverband Nördliches Burgenland bekannt.

auf die ungestützte Frage:

„Wissen Sie, wer, also welche Institution bei Ihnen das Wasser liefert?“ antworteten

82% [78%] **Wasserleitungsverband**



Aufgaben des WLV aus Sicht der Kunden

Was sind Ihrer Ansicht nach die Aufgaben des Wasserleitungsverbandes?

Wasserversorgung sicherstellen	67% [71%]
Leitungen legen/erneuern/warten	23% [20%]
Preiskontrolle/Information	10% [17%]
Qualität kontrollieren/sicherstellen	50% [37%]
sauberes Wasser	35% [26%]





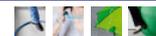
Zufriedenheit der Kunden mit dem WLW

Wie zufrieden sind Sie als Kunde mit dem
„Wasserleitungsverband Nördliches Burgenland“?

sehr / eher zufrieden **92%** [91%]

Gründe:

keine Probleme	55% [56%]
freundliches Service	19% [18%]
ausreichend Information	7% [4%]
Wasserversorgung okay	21% [18%]
Wasserqualität okay	25% [16%]



Zufriedenheit der Kunden mit dem Personal des WLW

Wie beurteilen Sie das Personal (Monteure, Zählerableser,
Kundenabteilung etc.) „Wasserleitungsverband Nördliches Burgenland“?

Das Personal wird sehr positiv erlebt – **1,5**

sympathisch	1,59 [1,50]
freundlich	1,48 [1,46]
kompetent	1,49 [1,50]
kundenorientiert	1,52 [1,72]



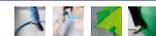


Informationsquellen

direkt angefragt	31%	[20%]
Internet	17%	[5%]
Zeitungen, TV, Radio	14%	[21%]
Rundschreiben, Flugblätter	10%	[22%]

Zufriedenheit mit Informationen

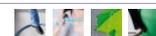
sehr / eher schon **89%** [82%]



Beurteilung der Wasserqualität durch Kunden

Wie beurteilen Sie die Qualität des Wassers, das Ihnen geliefert wird?

sehr gut / eher gut **84%** [82%]

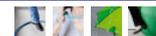




Bedeutung des Trinkwasserschutzes für Kunden

92% der Kunden sehen Trinkwasserschutz als **sehr wichtig**

67% der Kunden erwarten, dass zuständige öffentliche Stellen zukünftig den **Schutz** des Trinkwassers **verstärken**



FAZIT:

- Bekanntheit des WLV ist sehr hoch – 97%
- Kunden sind mit WLV zufrieden – 92%
- Internet und Direktanfragen nehmen stark zu – 48%
- Trinkwasserschutz ist für die Kunden sehr wichtig – 92%

Empfehlungen:

- Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau halten
- Trend zur Online-Kommunikation und Hotline folgen und ausbauen
- Themen Wasserqualität und Trinkwasserschutz stark verankern
- Zusammenarbeit mit Schulen interessiert Kunden – daher forcieren

