

# Untersuchungssteckbrief

## Zielsetzung

Erhebung der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität für die Stadtwerke Tübingen

## Grundgesamtheit

Haushaltskunden der Stadtwerke Tübingen  
Basis: öfftl. Telefonregister und Kundendatenbank

## Stichprobe

602 Befragte, darunter 402 regionale und 200 extraterritoriale Stromkunden sowie 113 Gaskunden. Befragt wurden Personen ab 18 Jahren, die an der Auswahl des Energieanbieters im Haushalt beteiligt sind.

## Gewichtung

Region Tübingen: Haushaltskunden nach Alter, Geschlecht, Gebiet und Produktbezug: 79% nur Strom- und 21% Kombikunden

## Methode

Computergestützte Telefoninterviews (CATI)  
Durchführung über das hauseigene Feldinstitut  
Phone Research Fields

## Zeitraum

11. Juli bis 5. August 2016

## Benchmarks national

Das Energie-Radar bietet über alle Standardfragen Stadtwerke-Benchmarks für private Strom- und Gaskunden. Es handelt sich hierbei um einen bundesweiten Benchmark sowie um Benchmarks nach drei Stadtwerke-Größenklassen:

### Stadtwerke national

ca. 120 Stadtwerke bundesweit  
(1.100 Interviews im Strom- und Gasbereich)

### kleine Stadtwerke

unter 50 Mio. Euro Jahresumsatz  
(ca. 40 Stadtwerke bundesweit)

### mittelgroße Stadtwerke

50 bis unter 100 Mio. Euro Jahresumsatz  
(ca. 40 Stadtwerke bundesweit)

### große Stadtwerke

ab 100 Mio. Euro Jahresumsatz  
(ca. 40 Stadtwerke bundesweit)

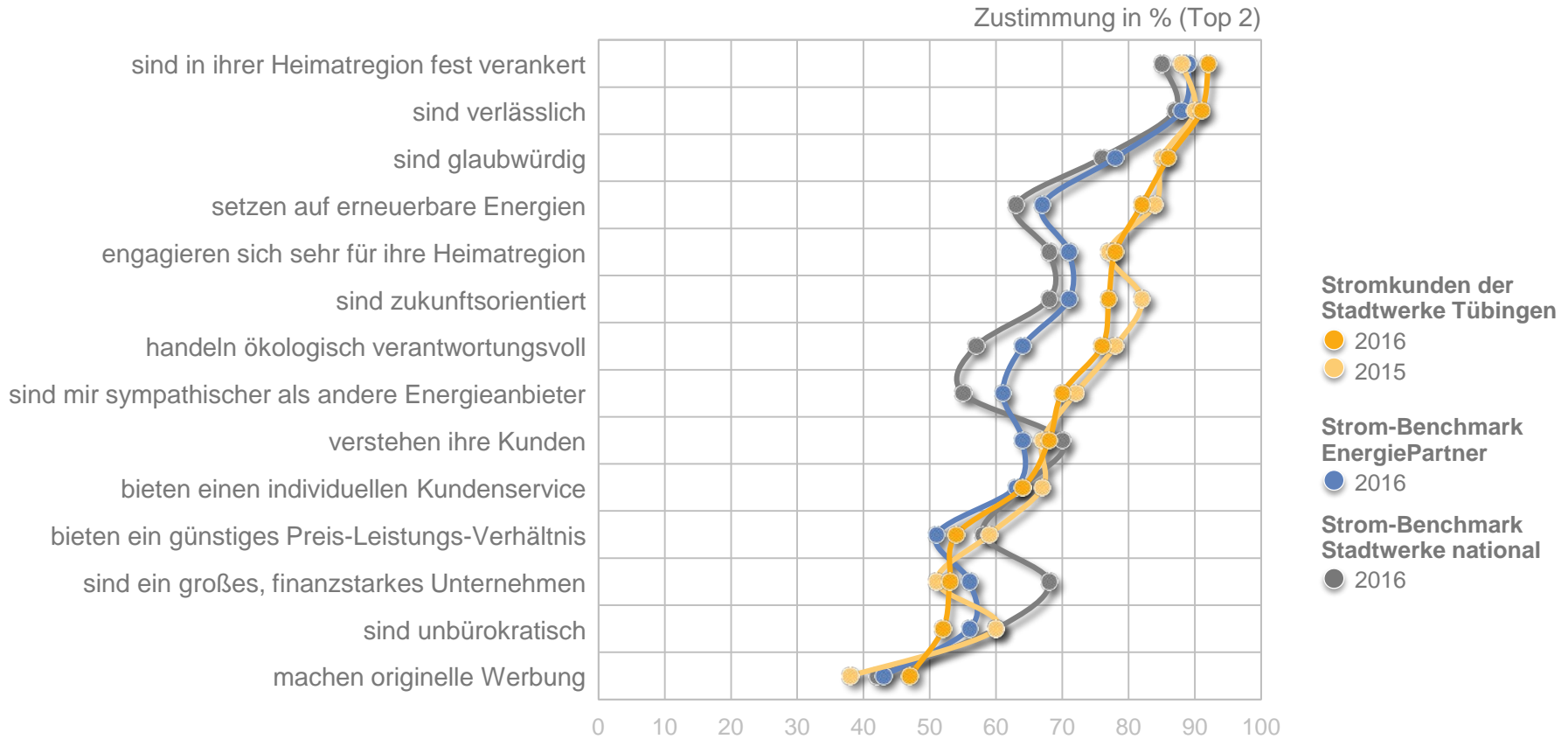
Ausgangsstichprobe sind in jeder der drei Größenklassen ca. 360 Privatkunden für den Produktbereich Strom.

Im Folgenden wird ausschließlich der Benchmark über alle **großen Stadtwerke** (bundesweit) als Vergleichswert für die Stadtwerke Tübingen ausgewiesen.

# Die Imagewahrnehmung der Stadtwerke Tübingen bleibt konstant auf überdurchschnittlichem Niveau

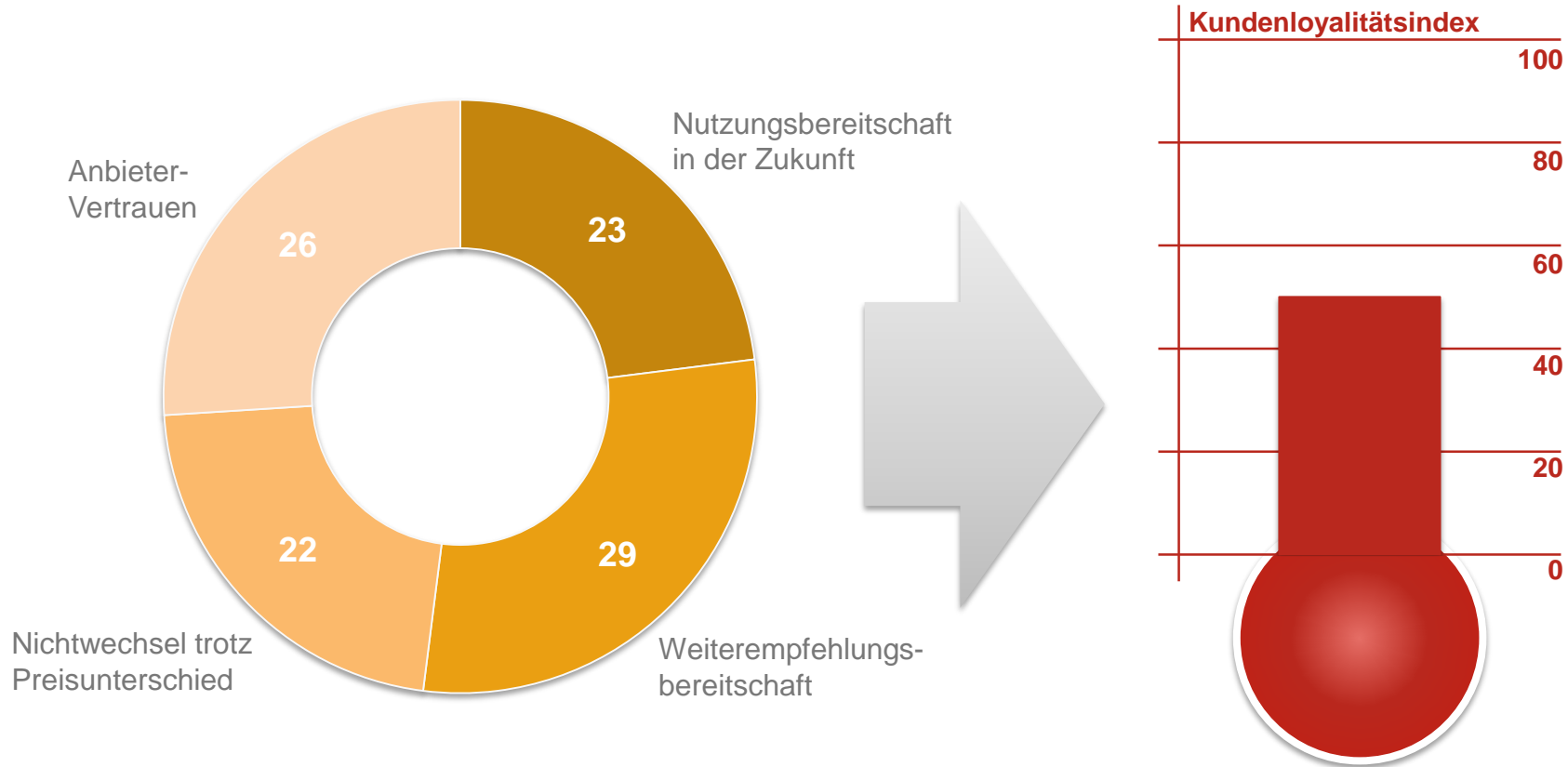
## Stromkunden Region Tübingen

### Die Stadtwerke Tübingen ...



Basis: Stromkunden Region Tübingen (n=402) | Angaben in Prozent | Top 2  
 Frage 5: Die erste Frage bezieht sich auf Ihren allgemeinen Eindruck von Ihrem Energieanbieter. Ich lese Ihnen dazu nun einige Aussagen zu [...] vor. Sagen Sie mir bitte mit Hilfe einer 5-stufigen Skala, in welchem Maße Sie der jeweiligen Aussage zustimmen bzw. nicht zustimmen. [...]

## Der Index zur Kundenloyalität wird aus vier gewichteten Loyalitätskriterien berechnet



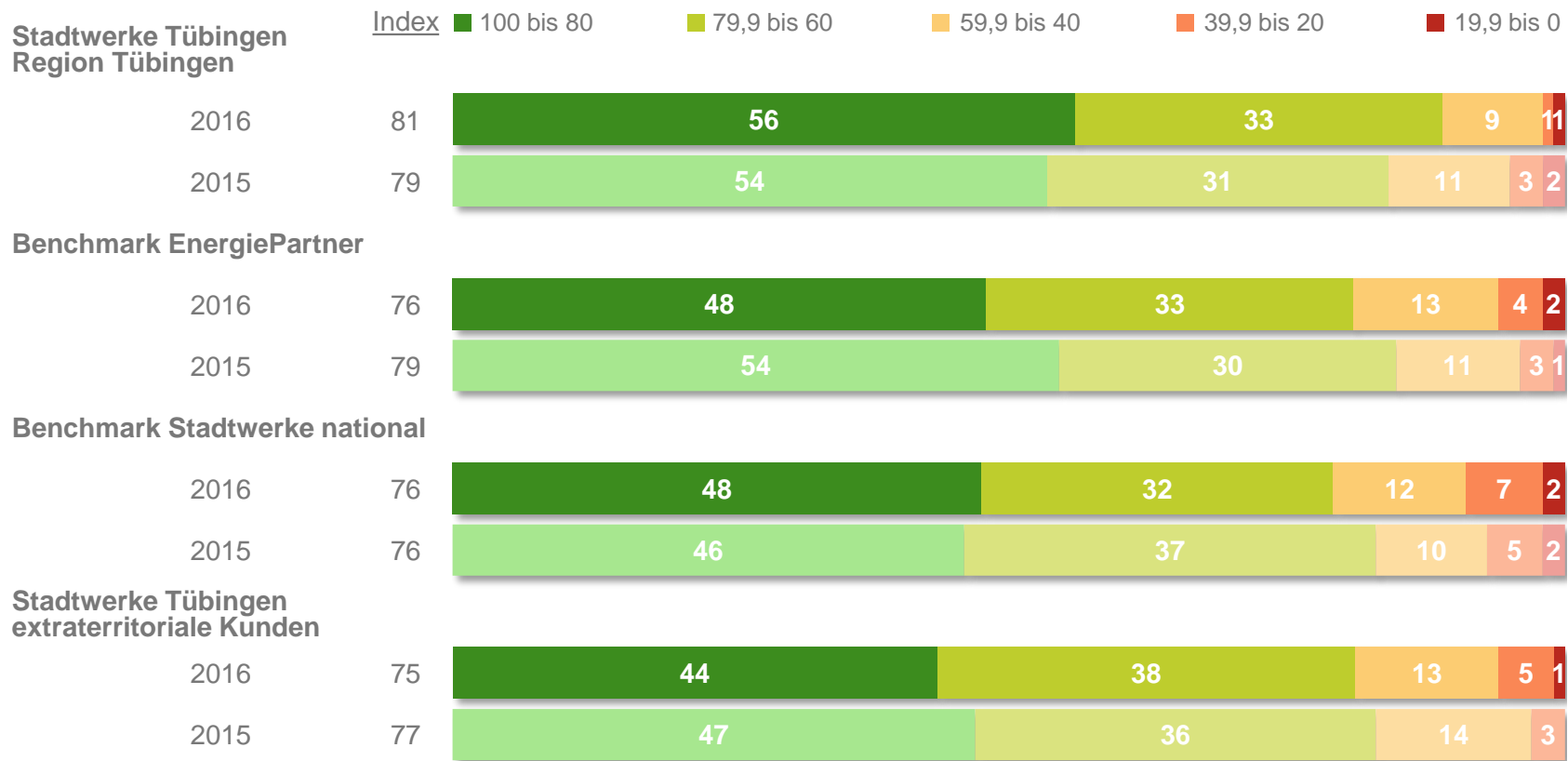
Basis:  
Frage 8:

Strom- bzw. Gaskunden | Angaben in Prozent/ Indexwert  
Bitte sagen Sie mir nun, inwieweit Sie den folgenden Aussagen über Ihren Energieanbieter zustimmen können.  
Bitte sagen Sie es mir wieder mit der Skala von 1 „Ich stimme voll und ganz zu“ bis 5 „Ich stimme ganz und gar nicht zu“.

# Während die Kundenloyalität Tübinger Stromkunden leicht zunimmt, sinkt die der extraterritorialen Kunden

## Stromkunden

### Der Loyalitätsindex beträgt ...



Basis:  
Frage 8:

Stromkunden Region Tübingen (n=402)/ extraterritoriale Kunden (n=200) | Angaben in Prozent/ Indexwert  
Bitte sagen Sie mir nun, inwieweit Sie den folgenden Aussagen über Ihren Energieanbieter zustimmen können.  
Bitte sagen Sie es mir wieder mit der Skala von 1 „Ich stimme voll und ganz zu“ bis 5 „Ich stimme ganz und gar nicht zu“.