

Auf ein Wasser mit… Steffen Köster. Eine überraschende Umfrage!

Umfrage mit überraschenden Ergebnissen: Thema Trinkwasser schlägt hohe Wellen

Wasser als Grundvoraussetzung des Lebens ist wichtig – keine Frage – aber ist das bloß eine banale Selbstverständlichkeit oder beschäftigt das Thema die Menschen im Nordwesten? Die Oldenburger Marktforschungsagentur „Umfrageheld“ wollte es genau wissen und hat rund 18.000 Abonnenten des Einfach-Heimat-Newsletters in einer umfassenden Umfrage (über 20 Fragen) nach ihren Einstellungen und Gewohnheiten zum Thema Trinkwasser befragt.



Steckbrief "Umfrageheld" Steffen Köster

- Geb. 1981 in Oldenburg, passionierter Rennradfahrer, Mitglied im Marketing Club Weser-Ems und Lions OL
- Geschäftsführer der Oldenburger Markforschungsagentur Umfragehelden GmbH & Co. KG
- Seit 2017 am Markt mit eigener regionaler online Community mit rund 1.700 Mitgliedern
- Motto: „Die Richtigen fragen. Mit den richtigen Fragen.“ D. h.: Meinungen erforschen und so Realität abbilden, sodass Kunden Entscheidungssicherheit gewinnen oder Anstöße für neue Ideen
- https://www.umfrageheld.de/business

Tolle Teilnahmebereitschaft!

Das erste überraschende Ergebnis ist die hohe Teilnahmebereitschaft: 262 ausgefüllte

Fragebögen kamen zurück. Dabei ging es nicht bloß darum, ein paar Kreuzchen zu machen, sondern auch frei zu formulieren, z. B.: Wie etwaige künftige Wasserprobleme im Nordwesten aussehen könnten. Auch von dieser Stelle noch einmal ein ganz herzliches „Dankeschön!“, an alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer!

Problembewusst

Rund 50 Prozent der Befragten glauben, dass es in Zukunft Wasserprobleme im Nordwesten gibt. Weitere 25 Prozent erwarten dies teilweise. Nur 24 Prozent sind in dieser Hinsicht optimistisch. Am häufigsten werden Trinkwasserknappheit als Folge der Erderwärmung und die Gefahr von Grundwasserverunreinigung als problematisch benannt.

Sparbereit und kritisch

Eine deutliche Mehrheit gibt an, schon jetzt eher sparsam mit Trinkwasser zu haushalten. Beispielsweise haben alle Befragten eine Dusche und 69 Prozent zudem eine Badewanne, aber nur 8 Prozent der Wannenbesitzer nutzen diese auch regelmäßig für ein Bad. Kritisch sehen sehr viele den verschwenderischen Umgang mit Wasser bei anderen: Insbesondere Rasensprengen und das Befüllen von Gartenpools werden als fragwürdige Trinkwasservergeudung ausgemacht. Aber auch dass die meisten von uns das kostbare Nass durchs Klo spülen, wird von vielen als unbefriedigend benannt. Es sind übrigens rund 10.000 Liter pro Person und Jahr.

Trinkwasser trinken

Die hohe Bedeutung, die dem Thema beigemessen wird, hat einen guten, glasklaren Grund: Die große Mehrheit verwendet Leitungswasser bewusst als Lebensmittel. Nur 4 Prozent der Befragten geben an, selten oder nie Leitungswasser zu trinken. Dagegen genießen 83 Prozent täglich das preiswerteste Getränk und Grundnahrungsmittel frisch gezapft aus dem heimischen Hahn.



Fragen zur Umfrage

eH besuchte die Agentur „Umfrageheld“ am Oldenburger Schossplatz und bat Geschäftsführer Steffen Köster, die Umfrage und die zutage geförderten Resultate zu erläutern.

eH: Herr Köster, können Sie unseren Lesern bitte zunächst kurz erklären, wie es zur Umfrage kam und wie diese gestaltet wurde?

Im November 2022 haben wir von Umfrageheld zwei Wasserumfragen in unsere regionale Community durchgeführt. Die Ergebnisse zeigten, dass das Thema Wasser enormes Potenzial bietet. Deshalb haben wir dem OOWV die Ergebnisse unserer Umfragen zur Verfügung gestellt. Der OOWV war ebenso enthusiastisch wie wir, sodass wir uns entschieden haben, gemeinsam eine erweiterte Wasserumfrage für Ihre Einfach Heimat Community zu entwickeln. Um tiefere qualitative Einblicke zu gewinnen, gaben wir den Teilnehmern dabei die Möglichkeit, auch eigene Gedanken und Meinungen in Freitextantworten zu formulieren.

So konnten wir nuancierte Einblicke in die Haltung und das Verhalten der Menschen gegenüber ihrer Wassernutzung gewinnen, was nun dabei hilft, die Bedürfnisse und Anliegen der OOWV-Kunden besser zu verstehen und darauf einzugehen.

eH: Als Markforschungslaie erscheint mir die hohe Teilnahmebereitschaft im Allgemeinen und die zahlreichen frei formulierten Einschätzungen im Besondern bemerkenswert? Was sagt der Profi …?

Als „Profi“ kann ich bestätigen, dass die Teilnahmequote fantastisch ist. Die Öffnungsrate bei einem Newsletter liegt im Schnitte bei etwa 15 Prozent, macht bei 18.000 Abonnenten 2.700 Leser der fraglichen Ausgabe. Selbst wenn wir einmal vernachlässigen, dass diese eine weitere „Klickbarriere“ zum Fragebogen zu nehmen hatten, ergibt sich eine Teilnahmequote von rund 10 Prozent!

Die durchschnittliche Antwortquote für Online-Umfragen liegt in der Regel weit darunter. Dass so viele Menschen nicht nur teilgenommen haben, sondern sich auch die Mühe gemacht haben, ausführliche Freitextantworten zu geben, spricht für ein großes Interesse am den behandelten Themen. Die Befragten sind bereit, sich Zeit zu nehmen, um ihre Meinungen und Ansichten ausführlich zu teilen. Eine hervorragende Grundlage, um weiterhin auf Feedback zu setzten, um auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden eingehen zu können.



eH: Welche Ergebnisse der Befragung erachten Sie als die bedeutsamsten?

Es gibt aus unserer Sicht drei besonders bedeutsame Ergebnisse in der Befragung:

1. ***Das hohe Bewusstsein für die Bedeutung von Wasser:*** *Es ist ermutigend, dass über 95 Prozent der Befragten sich der großen Bedeutung von Wasser bewusst sind. Dies zeigt sehr eindeutig, dass das grundsätzliche Verständnis für die Wichtigkeit*

dieser Ressource vorhanden ist.

2. ***Die Sensibilität für zukünftige Wasserprobleme:*** *Fast die Hälfte der Befragten glaubt, dass es künftig Wasserprobleme in der Region geben könnte. Dies belegt ein hohes Bewusstsein für die langfristigen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Wasserversorgung und legt nahe, dass Maßnahmen zur Bewältigung dieser Herausforderungen breite Unterstützung finden könnten. Zumal wenn solche Maßnahmen entsprechend kommuniziert werden.*
3. ***Überrascht hat uns der häufige, bewusste Konsum von Leitungswasser:*** *83 Prozent der Befragten trinken täglich Leitungswasser. Das spricht für ein hohes Vertrauen in die Qualität des vom OOWV bereitgestellten Wassers und könnte eine Grundlage für weitere Dialoge und Initiativen zur Wassernutzung und Qualitätssicherung bilden.*

eH: Was hat Sie am meisten überrascht?

Neben dem enorm hohen Engagement bei den Freitextantworten hat uns am meisten die hohe Wertschätzung und das Vertrauen überrascht, das die Befragten für ihr Leitungswasser zeigen. Dass 83 Prozent der Befragten täglich Leitungswasser trinken und dass 95 Prozent die Wasserqualität der Region als gut oder sehr gut beurteilen, spricht für ein hohes Maß an Vertrauen gegenüber dem Wasserversorger. Das ist bemerkenswert in einer Zeit, in der noch immer viele Menschen in Deutschland auf abgefülltes Wasser zurückgreifen – 142 Liter jährlich – und es ist ein Indiz dafür, dass die Arbeit des OOWV von den Kunden anerkannt wird.*

Zudem hat uns überrascht, wie stark das Bewusstsein für zukünftige Wasserprobleme ist. Fast die Hälfte der Befragten glaubt, dass es in der Zukunft Wasserprobleme in der Region geben könnte, ein weiteres Viertel aller Teilnehmer erwartet dies teilweise. Die Menschen sind offenbar durchaus bereit, sich mit diesem wichtigen Thema auseinanderzusetzen.

**St. Köster benennt dazu diese Quelle: https://www.careelite.de/wasser-aus-plastikflaschen-leitungswasser/, Abruf 06.06.2023)*

eH: Wieso ist Trinkwasser anscheinend ein Produkt über das die Leute gerne reden? Da gibt es ja nix groß über Kaufentscheidungen abzuwägen und zu diskutieren, bei wem man am besten kaufen sollte, um ein vorteilhaftes Preis-

Leistungsverhältnis zu erzielen oder welche Marke Prestige oder sonst was verspricht …?

Ja, Trinkwasser ist kein gewöhnliches Produkt, das man kaufen und nach Belieben wechseln kann, sondern eine grundlegende Ressource für die menschliche Gesundheit und unser Wohlbefinden. Eine ganz Reihe von Gründen dürfte eine wichtige Rolle dabei spielen, dass Menschen gerne darüber sprechen. Die Freitexte geben hier die entscheidenden Hinweise.

Es gibt mindesten vier bedeutsame Themenfelder, auf denen sauberes Wasser sehr relevant ist:

1. ***Gesundheit und Wohlbefinden:*** *Wasser ist entscheidend für die Gesundheit. Die Qualität des Trinkwassers kann direkte Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlbefinden haben, das ist immer ein wichtiges Gesprächsthema.*
2. ***Umweltbewusstsein:*** *Trinkwasser ist untrennbar mit relevanten Umweltthemen verbunden, wie z. B. Wasserknappheit, Wasserverschmutzung und Gewässerschutz. Menschen, die sich für die Umwelt interessieren, sprechen oft über diese Themen.*
3. ***Gemeinschaft und Zusammengehörigkeit:*** *Wasser ist eine universelle Ressource, die alle Menschen teilen. Wenn auch global sehr ungleich verteilt. Darin liegt einerseits Konfliktpotenzial. Andererseits kann die Diskussion über Wasser dazu beitragen, ein Gefühl der Gemeinschaft und Zusammengehörigkeit zu fördern.*
4. ***Qualität und Geschmack:*** *Auch wenn es keine Kaufentscheidungen im herkömmlichen Sinne gibt, diskutieren Menschen gerne über den Geschmack und die Qualität ihres Leitungswassers. In der Umfrage gaben 68 Prozent der Befragten an, dass sie Leitungswasser wegen seiner hohen Qualität trinken und 42 Prozent sagten, dass sie es wegen seines guten Geschmacks trinken.*

Insgesamt geht es bei der Diskussion um Trinkwasser weniger um kommerzielle Aspekte wie Preis und Marke, sondern eher um gesundheitliche, umweltbezogene und gemeinschaftliche Aspekte.

eH: Würden Sie soweit gehen zu sagen, dass es eine hohe Bereitschaft bei den Menschen gibt, mit ihrem Wasserversorger in Dialog zu treten?

Ja. Die Umfrageergebnisse lassen darauf schließen, dass es zumindest eine gewisse Bereitschaft zur Interaktion mit dem Wasserversorger gibt. Überraschend viele Kunden

haben an der Umfrage teilgenommen und ihre Ansichten geteilt. Ein starkes Zeichen dafür, dass der OOWV eine engagierte und interessierte Zielgruppe hat, die an Wasserthemen interessiert ist und bereit ist, Zeit und Aufwand in die Diskussion dieser Themen zu investieren, in einen Dialog zu treten und zur Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen beizutragen.

Dass 83 Prozent der Befragten täglich Leitungswasser trinken und noch mehr die Wasserqualität als gut oder sehr gut bewerten, spricht für grundsätzliches Vertrauen in den Wasserversorger. Dieses Vertrauen könnte eine Grundlage für einen verstärkten Dialog sein.

eH: Was meinen Sie, welche drei Schlussfolgerungen der OOWV aus den Antworten seiner Kunden vor allem ziehen sollte ?

Hier lassen sich in der Tat drei Handlungsfelder ausmachen:

1. ***Bildung und Aufklärung:*** *Es besteht ein deutlicher Bedarf an Bildung und Sensibilisierung in Bezug auf die Wichtigkeit und Knappheit von Wasser. Durch die Verbesserung des Bewusstseins über die Herkunft, Aufbereitung und Verwendung von Wasser könnte der OOWV dazu beitragen, die Wertschätzung für Wasser als lebenswichtige Ressource zu erhöhen. Das Intensivieren der Bemühungen auf diesem wie auf den anderen Handlungsfeldern meint auch, die Bekanntheit schon bestehender Angebote möglichst zu verbessern.*
2. ***Verhaltensänderung fördern:*** *Die Ergebnisse zeigen, dass Bequemlichkeit, Gedankenlosigkeit und Gewohnheit eine große Rolle bei der Verschwendung von Wasser spielen. Der OOWV könnte Initiativen starten oder verstärken, die auf die Änderung dieser Gewohnheiten abzielen, zum Beispiel durch das Fördern von Wassersparmaßnahmen im Alltag.*
3. ***Preisgestaltung überdenken:*** *Keine Angst, damit meine ich nicht Entgelterhöhungen. Aber eine erhebliche Anzahl von Befragten hat die derzeitige Preisgestaltung von Wasser als Faktor für ihren hohen Wasserverbrauch identifiziert. Der OOWV könnte die aktuelle Preisgestaltung überprüfen und erwägen, Preisanreize für einen sparsameren Wasserverbrauch zu setzen. Das Engagement für Regenwasserbewirtschaftung, wie in der Wesermarsch geht hier beispielsweise genau in die richtige Richtung. Ebenso das Engagement für Gründächer, hier könnte vielleicht überlegt werden, ob da noch mehr für klimagerechte Flächenentsiegelung*

oder ähnliches getan werden kann.

Auch möchte ich noch einmal daran erinnern, dass eine Mehrheit der Kunden glaubt, dass es in der Zukunft Wasserprobleme in der Region geben könnte, was auf eine Sensibilisierung für das Thema Wasserressourcen hindeutet. Eine Ermutigung für Maßnahmen zur besseren Wassernutzung und für einen starken Gewässerschutz.

Hier geht’s zu den Umfrage-Antworten

https://www.umfrageheld.de/reportDetail.php?jID=372&k=50073&rand=0.2430358747285121218



Johannes Kelschebach
meist in Oldenburg und viel unterwegs…

Wie sind Sie zum Schreiben gekommen?: Ich habe Neu,- und Altgermanistik und Philosophie studiert. Danach war ich viele Jahre als Werbetexter und Kreativdirektor für Agenturen tätig.
Und heute?: Seit 2006 arbeite ich als freiberuflicher Kommunikationsberater.
Was machen Sie am liebsten in Ihrer Freizeit?: Nun, ich bin oft unterwegs. Vor allem in der Natur. Wie sagt man so schön, als Naturgucker und Vogelbeobachter.
Bildnachweis/Portrait: Privat