

**Abteilung 8 - Landesinstitut für Statistik**Duca-d'Aosta-Allee 59 • 39100 Bozen  
Tel. 0471 414003, 414004 • Fax 0471 414008Auszugsweiser oder vollständiger Nachdruck mit Quellenangabe (Herausgeber und Titel) gestattet  
Sped. in a.p. - Art. 2, comma 20/c legge 662/96 (Bolzano)  
Halbmonatliche Druckschrift, eingetragen mit Nr. 10 vom 06.04.89 beim Landesgericht BozenVerantwortlicher Direktor: Dr. Alfred Aberer  
Gedruckt auf Recyclingpapier - Druck: ALTO ADIGE, Bozen[www.provinz.bz.it/astat](http://www.provinz.bz.it/astat)  
[astat@provinz.bz.it](mailto:astat@provinz.bz.it)**Ripartizione 8 - Istituto provinciale di statistica**Viale Duca d'Aosta 59 • 39100 Bolzano  
Tel. 0471 414003, 414004 • Fax 0471 414008Riproduzione parziale o totale autorizzata con la citazione della fonte (titolo ed edizione)  
Sped. in a.p. - Art. 2, comma 20/c legge 662/96 (Bolzano)  
Pubblicazione quindicinale iscritta al Tribunale di Bolzano al n. 10 del 06.04.89Direttore responsabile: Dr. Alfred Aberer  
Stampato su carta riciclata - Stampa: ALTO ADIGE, Bolzano[www.provincia.bz.it/astat](http://www.provincia.bz.it/astat)  
[astat@provincia.bz.it](mailto:astat@provincia.bz.it)

## Nutzung und Beurteilung der öffentlichen Dienste in Südtirol

2007

## Utilizzo e giudizio riguardo ai servizi pubblici in Alto Adige

2007

### Landesverwaltung erhält gutes Zeugnis

Die Südtiroler Bevölkerung stellt der Landesverwaltung ein sehr gutes Zeugnis aus. Über 90% der Bürger sind mit der Verwaltungstätigkeit des Landes ziemlich bis sehr zufrieden - eine ähnlich positive Bewertung erhielten die Gemeinden. Weitaus weniger zufrieden sind die Südtiroler hingegen mit der Staatsverwaltung.

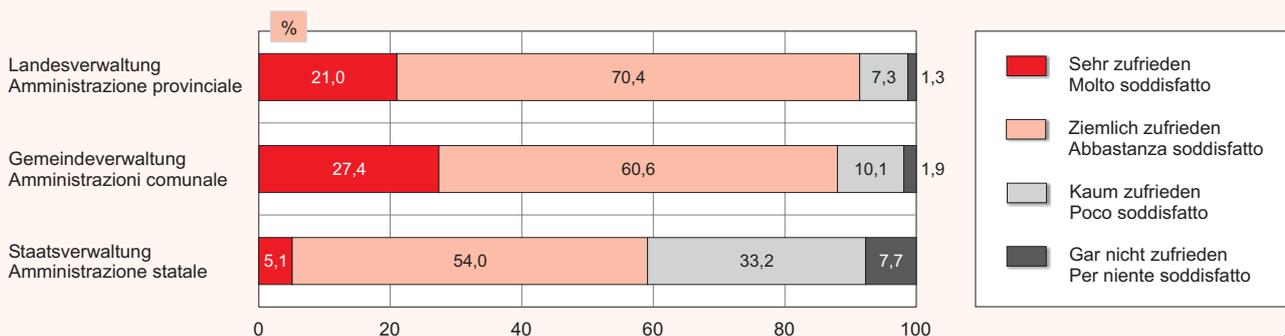
### L'Amministrazione provinciale ottiene buoni voti

La popolazione altoatesina dà voti molto buoni all'Amministrazione provinciale. Più del 90% dei cittadini è soddisfatto o molto soddisfatto con la gestione amministrativa - la gestione dei Comuni ottiene valutazioni simili. La soddisfazione con l'Amministrazione statale risulta, invece, molto minore.

Graf. 1

**Sind Sie im Allgemeinen mit der Tätigkeit der folgenden öffentlichen Verwaltungen zufrieden oder nicht? - 2007**  
Prozentuelle Verteilung

**In generale, Lei è soddisfatto/a o meno per ciò che riguarda l'attività delle seguenti Amministrazioni? - 2007**  
Composizione percentuale



Diese Haltung spiegelt sich auch im Vertrauen wider, welches den verschiedenen Institutionen entgegengebracht wird. Am meisten vertrauen die Bürger dem Land und ihrer Wohnsitzgemeinde, dann der Region und der EU und zum Schluss - mit deutlichem Abstand - dem Staat.

Questo atteggiamento si ritrova anche nella fiducia nei confronti delle diverse istituzioni. La maggiore fiducia viene riposta nell'Amministrazione provinciale e in quella del Comune di residenza, seguono la Regione e l'UE e, infine, con un notevole distacco, l'Amministrazione statale.

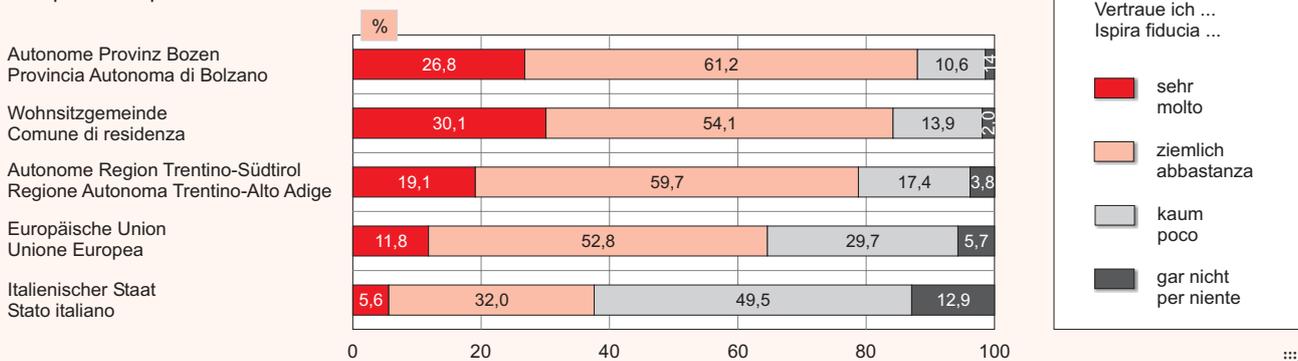
Graf. 2

**Wie groß ist Ihr Vertrauen in die folgenden öffentlichen Körperschaften? - 2007**

Prozentuelle Verteilung

**Quale delle seguenti istituzioni pubbliche Le ispira più fiducia? - 2007**

Composizione percentuale



© astat 2007 - sr



**Qualität der angebotenen Dienste**

Unterschiedlich fällt die Bewertung der verschiedenen Dienste aus. Die höchsten Werte der Unzufriedenheit

**La qualità dei servizi offerti**

Il giudizio sui vari servizi è differenziato. La maggiore insoddisfazione viene espressa per le Ferrovie dello

Tab. 1

**Wie beurteilen Sie die Qualität der von den folgenden Körperschaften angebotenen Dienste? - 2007**

Prozentwerte

**Come giudica la qualità dei servizi offerti dagli enti che ora Le elencherò? - 2007**

Valori percentuali

|  | Sehr zufriedenstellend<br>Molto soddisfacente | Ziemlich zufriedenstellend<br>Abbastanza soddisfacente | Kaum zufriedenstellend<br>Poco soddisfacente | Gar nicht zufriedenstellend<br>Per niente soddisfacente |  |
|--|---|--|--|---|--|
| Gemeindeämter  | 26,9  | 64,1   | 8,1  | 0,9   | Uffici comunali  |
| Ämter der Landesverwaltung                               | 18,9  | 68,7   | 11,4   | 1,0   | Uffici provinciali   |
| Sozialdienste der Bezirksgemeinschaften (Sozialsprengel) | 34,0  | 56,1   | 7,9  | 1,9   | Servizi sociali delle comunità comprensoriali (distretti sociali)                          |
| Gesundheitsdienst (Krankenhäuser)                        | 31,7  | 49,4   | 16,9   | 1,9   | Servizio sanitario (ospedali)  |
| Schule im allgemeinen                                    | 31,8  | 54,5   | 12,1   | 1,6   | Scuola in generale   |
| Wohnbauinstitut  | 23,7  | 54,7   | 17,2   | 4,4   | IPES (Istituto per l'edilizia sociale)   |
| INPS - Nationalinstitut für soziale Fürsorge             | 17,0  | 61,2   | 18,5   | 3,3   | Uffici INPS (Istituto Naz. Previdenza Sociale)   |
| Post   | 10,9  | 40,4   | 32,0   | 16,6  | Servizi postali  |
| Staatsbahnen   | 11,1  | 36,2   | 38,3   | 14,4  | Ferrovie dello stato   |
| Stadtbusse   | 32,1  | 50,3   | 15,2   | 2,4   | Trasporti pubblici urbani  |
| Überlandbusdienste                                       | 25,0  | 53,3   | 17,7   | 4,1   | Trasporti pubblici extraurbani   |
| ACI (öffentliches Kraftfahrzeugverzeichnis)              | 15,5  | 68,5   | 12,7   | 3,3   | ACI (Pubblico Registro Automobilistico)  |
| RAI (Sender Bozen)                                       | 28,0  | 51,1   | 15,5   | 5,4   | RAI (sede locale)  |
| Telefondienstanbieter (z.B. Telecom, ...)                | 12,8  | 41,0   | 30,8   | 15,5  | Servizio telefonico (p.es. Telecom, ...)   |
| Stromversorgung (z.B. Etschwerke, ENEL, Stadtwerke, ...) | 29,2  | 59,1   | 9,5  | 2,1   | Fornitura elettrica (p.es. Azienda Energetica, ENEL, Azienda servizi municipalizzati, ...) |
| Finanzämter (Mehrwertsteuer, Abgaben, ...)               | 9,4   | 64,6   | 21,5   | 4,5   | Uffici finanziari (IVA, imposte, ...)  |
| AFI (Arbeitsförderungsinstitut)                          | 14,9  | 67,9   | 16,0   | 1,5   | IPL (Istituto per la promozione dei lavoratori)  |
| SMG (Südtirol Marketing Gesellschaft)                    | 20,4  | 54,3   | 20,8   | 4,5   | SMG (Alto Adige Marketing)   |
| RAS (Rundfunk-Anstalt Südtirol)                          | 25,4  | 61,7   | 10,7   | 2,2   | RAS (Radiotelevisione Azienda Speciale)  |
| Müllentsorgung (z.B. SEAB, Stadtwerke, ...)              | 41,1  | 49,7   | 7,6  | 1,7   | Smaltimento rifiuti (p.es. SEAB, Azienda servizi municipalizzati, ...)                     |

verzeichnen Staatsbahnen (52,7%), Post (48,6%) und Telefondienstleister (46,3%): Nahezu jeder zweite ist mit diesen Diensten kaum oder gar nicht zufrieden. Die geringsten Werte der Unzufriedenheit erreichen Gemeindeämter (9,0%), Müllentsorgung (9,2%), Sozialdienste (9,8%), Stromversorgung (11,6%), Landesämter (12,4%) und RAS (12,9%).

stato (52,7%), le Poste (48,6%) e le compagnie telefoniche (46,3%): circa uno su due intervistati è poco o per niente soddisfatto. L'insoddisfazione minore, invece, viene raggiunta dagli uffici comunali (9,0%), dallo smaltimento dei rifiuti (9,2%), dai servizi sociali (9,8%), dalle aziende elettriche (11,6%), dagli uffici provinciali (12,4%) e dalla RAS (12,9%).

## Inanspruchnahme und Beurteilung der Dienste der Landesämter

Ein Abschnitt des Fragebogens war der genauen Beurteilung der Tätigkeit der Landesverwaltung gewidmet. Dazu wurde zuerst nach der Inanspruchnahme der Dienste der verschiedenen Abteilungen in den letzten zwölf Monaten gefragt. War in diesem Zeitraum ein Amt/eine Abteilung effektiv aufgesucht worden, wurde nach der Effizienz bzw. Qualität der Dienste gefragt sowie - bei eventueller Unzufriedenheit - auch nach den Gründen für die negative Bewertung.

Tab. 2

### Haben Sie in den letzten zwölf Monaten folgende Dienste für sich oder eine andere Person in Anspruch genommen? - 2007

Prozentwerte

### Negli ultimi dodici mesi, Lei ha avuto modo di utilizzare qualcuno dei servizi che ora Le elencherò, per sé o per un'altra persona? - 2007

Valori percentuali

| BEREICH   | Ja<br>Si | SETTORE                                    |
|---|----------|--|
| Gesundheitswesen                                      | 66,3     | Servizi sanitari                           |
| Schule mit deutscher Unterrichtssprache               | 31,9     | Scuola con lingua di insegnamento tedesca  |
| Grundbuch und Kataster                                | 28,7     | Libro fondiario e catasto                  |
| Mobilität   | 23,4     | Mobilità                                   |
| Sozialwesen   | 21,9     | Servizi sociali                            |
| Berufsbildung   | 18,3     | Formazione professionale                   |
| Tourismus   | 15,3     | Turismo                                    |
| Schule mit italienischer Unterrichtssprache           | 14,9     | Scuola con lingua di insegnamento italiana |
| Wohnungsbau   | 13,4     | Edilizia abitativa                         |
| Wasser und Energie                                    | 13,2     | Acque pubbliche ed energia                 |
| Bildungsförderung                                     | 13,1     | Diritto allo studio                        |
| Arbeitsämter  | 12,2     | Uffici del lavoro                          |
| Ämter für deutsche Kultur                             | 12,1     | Uffici della cultura tedesca               |
| Handel, Industrie und Handwerk                        | 11,5     | Artigianato, industria e commercio         |
| Statistikämter  | 10,0     | Uffici di statistica                       |
| Raumordnung   | 9,4      | Urbanistica                                |
| Dienststelle für Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen | 9,4      | Servizio esami di bi- e trilinguismo       |
| Landwirtschaft  | 8,7      | Agricoltura                                |
| Forstwirtschaft                                       | 7,0      | Foreste                                    |
| Ämter für italienische Kultur                         | 6,6      | Uffici della cultura italiana              |
| Denkmalpflege   | 6,2      | Beni culturali                             |
| Natur und Landschaft                                  | 6,0      | Natura e paesaggio                         |
| Brand- und Zivilschutz                                | 5,5      | Protezione antincendi e civile             |
| Landesagentur für Umwelt                              | 5,3      | Agenzia provinciale per l'ambiente         |
| Schule mit ladinischer Unterrichtssprache             | 3,8      | Scuola con lingua di insegnamento ladina   |
| Wasserschutzbauten                                    | 2,8      | Opere idrauliche                           |
| Ämter für ladinische Kultur                           | 2,7      | Uffici della cultura ladina                |

Der Gesundheitsdienst wurde weitaus am häufigsten (66,3%) in Anspruch genommen; es folgen die Schule mit deutscher Unterrichtssprache (31,9%), Grundbuch und Kataster (28,7%), Mobilität (23,4%) und Sozialwesen (21,9%).

Il servizio più utilizzato risulta essere il servizio sanitario (66,3%); seguono le scuole con lingua di insegnamento tedesca (31,9%), il libro fondiario e catasto (28,7%), i servizi per la mobilità (23,4%) e il servizio sociale (21,9%).

Ganz allgemein liegen die Hauptgründe für eine negative Beurteilung in einer übermäßigen Bürokratie („Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen“ - 15,4%; „Es werden zu viele Bescheinigungen und Dokumente verlangt“ - 12,7%) und zu langen Wartezeiten an den Schaltern (13,4%). Weiters bieten Unzulänglichkeiten der Beamten („Es werden falsche oder unvollständige Auskünfte gegeben“ - 11,9%; „Die Beamten sind unfreundlich oder nervös“ - 9,6%) Anlass zu Unmut. „Am Telefon antwortet niemand“, eine schwierige Beamtensprache, ungünstige Öffnungszeiten bzw. ungünstige Lage der Büros und unzureichende Zweisprachigkeit der Beamten bilden hingegen kaum Grund zur Unzufriedenheit.

In generale, le cause per una valutazione negativa dei servizi sono dovute ad un'eccessiva burocrazia ("è necessario recarsi più volte presso gli uffici": 15,4%; "vengono richiesti troppi certificati e documenti": 12,7%) e ai tempi di attesa troppo lunghi presso gli sportelli (13,4%). Inoltre sono le inefficienze degli impiegati ("vengono date informazioni insufficienti o sbagliate": 11,9%; "gli addetti sono scortesi o nervosi": 9,6%) a creare malumori. Solo raramente motivazioni come "non risponde nessuno al telefono", "gli uffici utilizzano un linguaggio troppo complicato", "orari scomodi/posizione degli uffici difficile da raggiungere" o "gli addetti non sono sufficientemente bilingui" sono motivo di insoddisfazione.

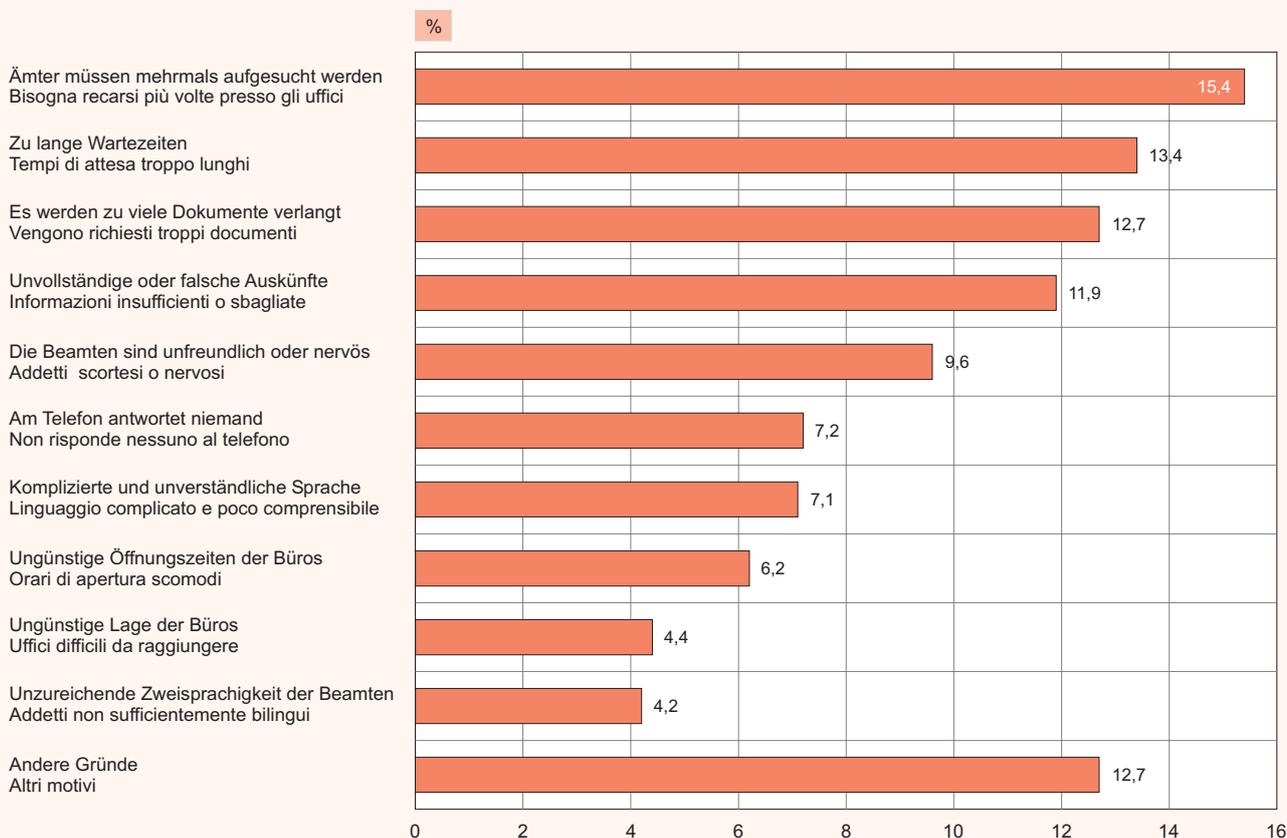
Graf. 3

### Was sind die Hauptgründe für die negative Beurteilung? - 2007

Prozentwerte □ Antworten "ja" □ Mehrfachnennungen möglich

### Quali sono i motivi principali per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio? - 2007

Valori percentuali □ Risposte "si" □ Possibili più risposte



© astat 2007 - sr



Bezüglich Wunsch-Öffnungszeiten favorisiert die Mehrheit der Bevölkerung (51,9%) eindeutig den Parteienverkehr am Vormittag und an mehreren Nachmittagen (Freitagnachmittag ausgenommen). Etwa ein Drittel (32,1%) wünscht sich durchgehende Öffnungszeiten bis 14:00 und Minderheiten von 14,9% bzw. 1,1% würde eine einzige Öffnungszeit am Vormittag ab 8:30 bzw. 9:30 bevorzugen.

Per quanto riguarda gli orari di apertura degli uffici provinciali, la maggior parte della popolazione (51,9%) privilegia gli orari di apertura al pubblico di mattina e per diversi pomeriggi (escluso il venerdì pomeriggio). Circa un terzo degli intervistati (32,1%) vorrebbe orari continuati fino alle ore 14.00 e percentuali minori, rispettivamente il 14,9% e l'1,1%, vorrebbero orari per il pubblico limitati alla mattina, con apertura degli uffici dalle 8.30 o dalle 9.30.

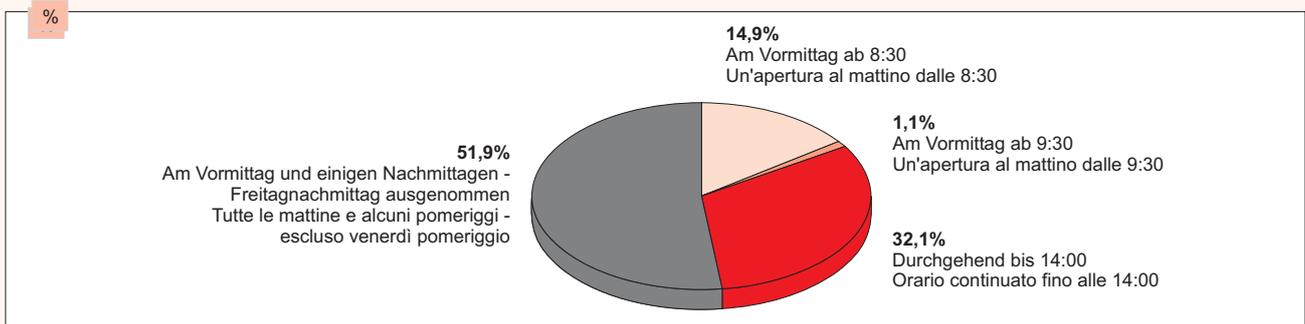
Graf. 4

**Wenn Sie die Möglichkeit hätten, die Öffnungszeiten der Landesämter zu verändern, welche Möglichkeit würden Sie bevorzugen? - 2007**

Prozentuelle Verteilung

**Se potesse scegliere l'orario di apertura al pubblico degli uffici provinciali, cosa preferirebbe? - 2007**

Composizione percentuale



© astat 2007 - sr



**Meinungen zu Dezentralisierung und Gemeindeautonomie**

Mehr als 80% der Bürger befürworten eine stärkere Dezentralisierung der Verwaltung, d.h. eine Abgabe verschiedener Kompetenzen des Landes an die Ge-

**Le opinioni sulla decentralizzazione e l'autonomia locale**

Più dell'80% dei cittadini è a favore di una maggiore decentralizzazione dell'amministrazione, vale a dire di un passaggio di diverse competenze dalla Provincia ai

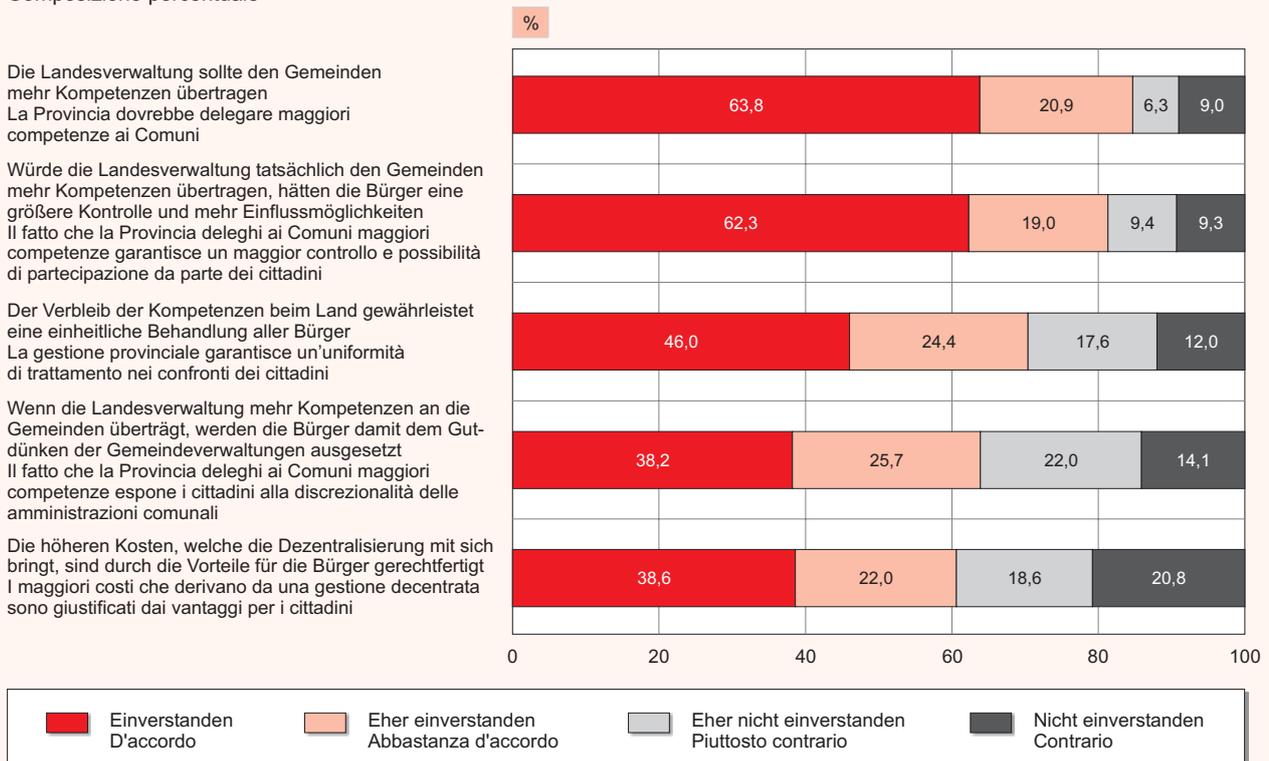
Graf. 5

**Meinungen zu Dezentralisierung und Gemeindeautonomie - 2007**

Prozentuelle Verteilung

**Opinioni su decentralizzazione e autonomia comunale - 2007**

Composizione percentuale



© astat 2007 - sr



meinden (84,7%). Sie sind der Auffassung, dass der Einzelne auf diese Weise mehr Einfluss- bzw. Kontrollmöglichkeiten hätte (81,3%). Andererseits sind sich 70,4% der Bürger aber auch im Klaren, dass ein Verbleib der Kompetenzen beim Land eine einheitliche Behandlung aller gewährleistet und der einzelne weniger dem Gutdünken seiner Wohnsitzgemeinde ausgesetzt ist (63,9%). Die geringste Zustimmung fand die Aussage, dass die höheren Kosten, welche eine Dezentralisierung mit sich bringen würde, durch die Vorteile für den Bürger gerechtfertigt seien (60,6%).

Um Verwaltungskosten zu sparen und die Effizienz der Dienstleistung zu steigern, könnten kleine Gemeinden mit der nächstgrößeren zusammengelegt werden. Dies würde aber bedeuten, dass sich die Bürger in die Nachbargemeinde begeben müssen, um Bescheinigungen oder Dokumente zu erhalten, außer in der Wohnsitzgemeinde würde ein Bürgerschalter eingerichtet, der die Anfragen weiterleitet. Unter der Bedingung, dass ein Bürgerschalter eingerichtet wird, wären fast 80% der Befragten mit einer Zusammenlegung einverstanden. In Bezug auf die beiden ersten Aussagen ist die Bevölkerung hingegen geteilter Meinung; nur geringfügig mehr als die Hälfte befürwortet die Vorschläge.

Comuni (84,7%). I rispondenti sono dell'opinione che i cittadini, in questo modo, potrebbero avere maggiore controllo e possibilità di partecipazione (81,3%). D'altronde il 70,4% dei cittadini è cosciente del fatto che la gestione provinciale garantisce uniformità di trattamento nei confronti dei cittadini ed eviterebbe di esporre i cittadini alla discrezionalità delle amministrazioni comunali (63,9%). Il consenso minore è dato dall'affermazione "I maggiori costi che derivano da una gestione decentrata sono giustificati dai vantaggi per i cittadini" (60,6%).

Una misura atta a ridurre le spese amministrative ed aumentare l'efficienza del servizio potrebbe consistere nell'accorpamento dei comuni più piccoli a quelli più grandi. Ciò tuttavia comporterebbe che i cittadini dovrebbero recarsi nei comuni limitrofi per ottenere documenti o certificati, a meno che, nel comune di residenza non vi fosse uno sportello comunale che potrebbe inoltrare le richieste. A questa condizione, quasi l'80% degli intervistati, sarebbe favorevole ad un accorpamento di comuni. Per quanto riguarda le altre due proposte, invece, la popolazione è piuttosto divisa, solo poco più della metà si dichiara favorevole.

Tab. 3

**Zustimmung zur Zusammenlegung von Diensten bzw. Kompetenzen der Gemeinden - 2007**

Prozentwerte; Antworten „einverstanden“ und „eher einverstanden“

**Grado di accordo in riguardo all'accorpamento di servizi e/o competenze dei comuni - 2007**

Valori percentuali; risposte "d'accordo" e "abbastanza d'accordo"

|   | „Einverstanden“ und „eher einverstanden“<br>"D'accordo" e "abbastanza d'accordo" |   |
|---|--|---|
| Kleine Gemeinden sollten mit der nächstgrößeren zusammengelegt werden.  | 54,2   | Comuni piccoli dovrebbero essere accorpati ad un comune limitrofo più grande.   |
| Ich wäre bereit, mich für die Anforderung bestimmter Dienste oder Dokumente in die Nachbargemeinde zu begeben.                            | 56,4   | Sarei disposto/a a recarmi nel comune limitrofo per alcuni servizi o documenti.   |
| Dienste verschiedener Gemeinden sollten nur dann zusammengelegt werden, falls vor Ort eine Anlaufstelle für den Bürger eingerichtet wird. | 79,4   | I servizi di più comuni dovrebbero essere uniti in uno, solamente se in ognuno venisse aperto uno sportello per il cittadino. |

## Beitragsvergabe des Landes

Was die finanziellen Zuwendungen des Landes an Bürger und Wirtschaftstreibende anbelangt, so würde jeder zweite Südtiroler dem Gesundheits- und Sozialbereich den Vorrang geben. Danach sei der schulische bzw. kulturelle Bereich zu berücksichtigen, dann der Wohnbau und erst zum Schluss die Wirtschaftstreibenden. Die Prioritäten sind dieselben geblieben wie 1998, als diese Frage erstmals gestellt wurde, allerdings hat sich die Gewichtung etwas in Richtung Sozial- und Gesundheitswesen sowie Schule und Kultur verstärkt und in Richtung Wirtschaft abgeschwächt.

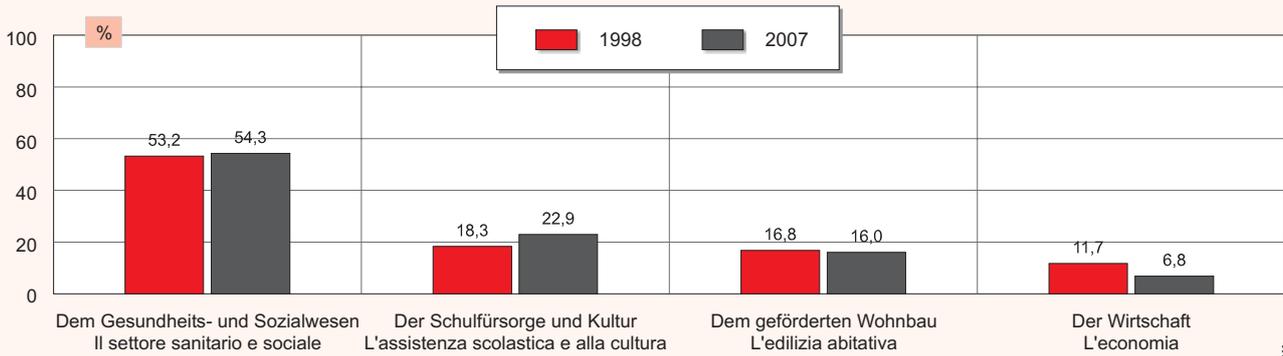
## Contributi provinciali

Per quanto riguarda i contributi finanziari provinciali a cittadini e aziende, un cittadino su due darebbe la precedenza al settore sanitario e sociale. Seguono il settore scolastico/culturale, l'edilizia agevolata e solo infine, le aziende. Le priorità sono le stesse del 1998, anno in cui il quesito è stato posto per la prima volta, il peso tuttavia si è spostato lievemente verso il settore sanitario/sociale e scolastico/culturale, diminuendo per il settore economico.

Graf. 6

**Welchen Bereich sollte das Land Ihrer Meinung nach bei der Beitragsvergabe den Vorzug geben? - 1998 und 2007**  
Prozentwerte

**Qual'è secondo Lei il settore al quale la Provincia dovrebbe dare priorità nell'assegnazione dei contributi? - 1998 e 2007**  
Valori percentuali



© astat 2007 - Ir



## Gesundheitsdienste

Die große Bedeutung der Gesundheitsdienste wird durch die hohe Anzahl von Bürgern deutlich, die sich im Bezugszeitraum (die letzten sechs Monate vor der Befragung) an verschiedene Einrichtungen dieses Bereichs gewandt haben.

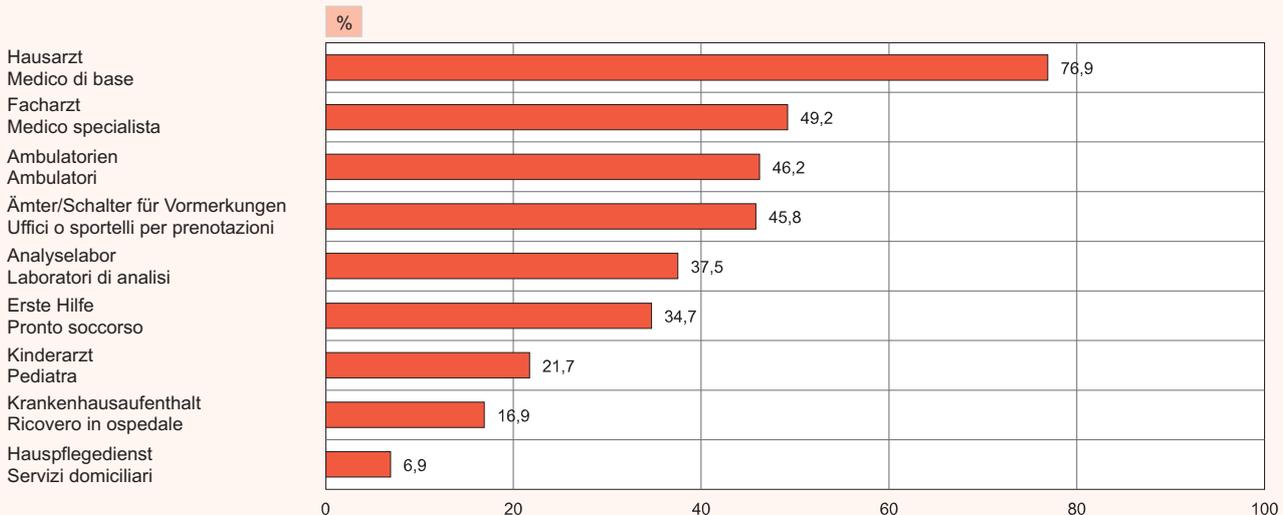
## Servizi sanitari

L'importanza dei servizi sanitari è evidenziata anche dall'elevato numero di cittadini che hanno fatto ricorso (nei sei mesi precedenti l'intervista) a diverse strutture di questo settore.

Graf. 7

**Haben Sie in den vergangenen sechs Monaten folgende Dienste der lokalen Sanitätseinheit für sich oder für eine andere Person in Anspruch genommen? - 2007**  
Prozentwerte ■ Antworten "ja"

**Negli ultimi sei mesi, Lei ha avuto modo di utilizzare qualcuno dei seguenti servizi sanitari forniti dalle ASL, per sè o per un'altra persona di cui si è preso/a cura? - 2007**  
Valori percentuali ■ Risposte "sì"



© astat 2007 - Ir



Am häufigsten wandte sich die Bevölkerung an den Hausarzt (76,9%), an Fachärzte (49,2%), Ambulatorien (46,2%) und an Ämter/Schalter für Vormerkungen (45,8%).

Più frequentemente i cittadini si sono rivolti al medico di famiglia (76,9%), a medici specialisti (49,2%), ad ambulatori (46,2%) e a uffici/sportelli per le prenotazioni (45,8%).

Die Qualität der Dienste liegt zwar insgesamt eindeutig im positiven Bereich, allerdings stellen die langen Wartezeiten durchaus ein Problem für die Bürger/Patienten dar. Kein anderer Punkt erreicht derart hohe Unzufriedenheitswerte. Am schlimmsten ist die Situation an den Ämtern/Schaltern für Vormerkungen - hier bemängeln 54,5% der Bürger zu lange Wartezeiten. Große Unzufriedenheit mit den Terminen/Wartezeiten herrschen auch bezüglich der Ersten Hilfe (43,8%), der Ambulatorien (38,2%) und der Fachärzte (29,2%).

La qualità dei servizi complessivamente si attesta ad un buon livello. I lunghi tempi di attesa, tuttavia, rappresentano un problema per i cittadini/pazienti. Nessun altro argomento raggiunge percentuali così alte. La situazione peggiore si riscontra agli sportelli per le prenotazioni: il 54,5% lamenta tempi di attesa troppo lunghi. Grande insoddisfazione si registra anche per i tempi di attesa al pronto soccorso (43,8%), degli ambulatori (38,2%) e dei medici specialisti (29,2%).

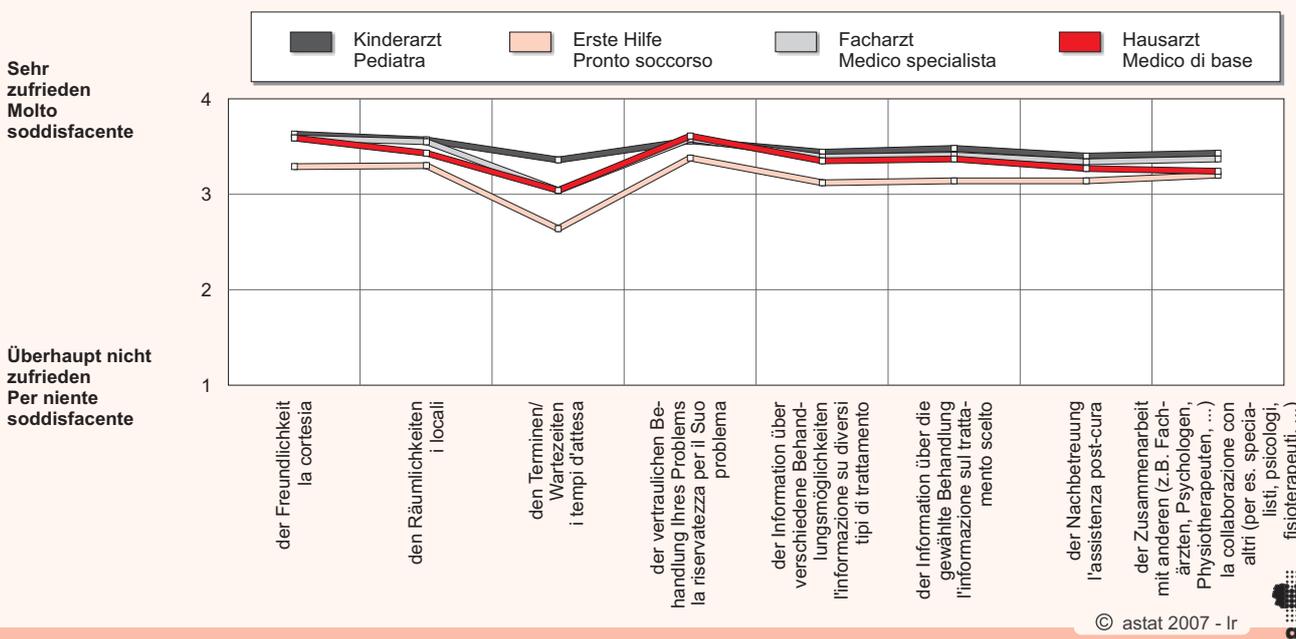
Graf. 8

**Wie beurteilen Sie die Qualität der von Ihnen in Anspruch genommenen Dienste? Wie zufrieden waren Sie mit: - 2007**

Mittlerer Zufriedenheitsgrad ■ Nur Personen, die in den letzten sechs Monaten vor der Befragung Dienste der lokalen Sanitätseinheit für sich oder für eine andere Person in Anspruch genommen haben

**Come giudica la qualità dei servizi forniti? Per quel che riguarda ... - 2007**

Grado di soddisfazione medio ■ Solo persone che nei sei mesi precedenti l'intervista hanno utilizzato, per sé o per un'altra persona, i servizi forniti dalle ASL



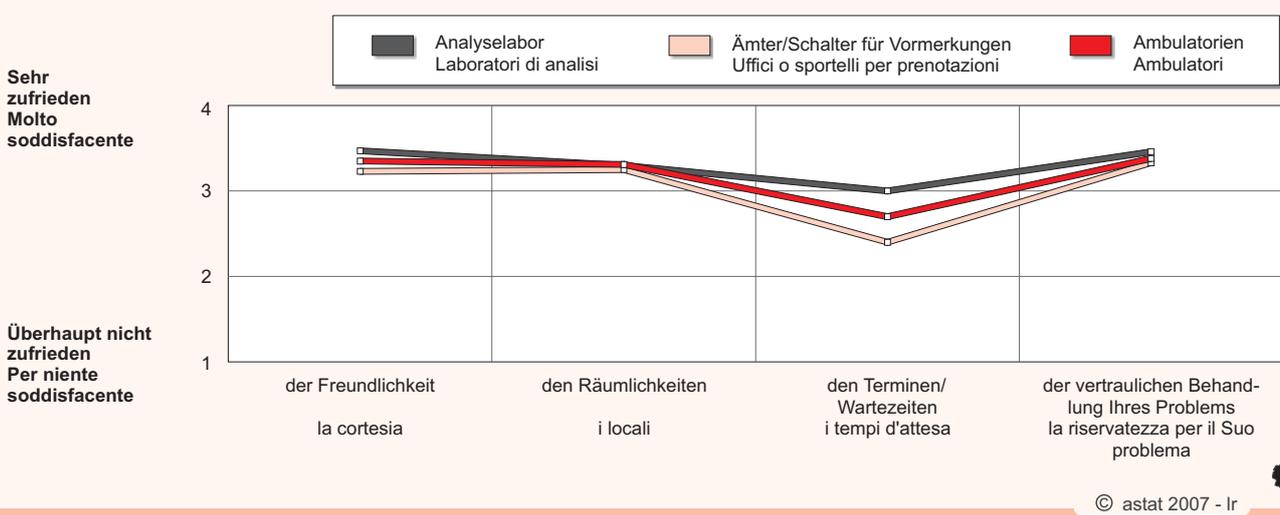
Graf. 9

**Wie beurteilen Sie die Qualität der von Ihnen in Anspruch genommenen Dienste? Wie zufrieden waren Sie mit: - 2007**

Mittlerer Zufriedenheitsgrad ■ Nur Personen, die in den letzten sechs Monaten vor der Befragung Dienste der lokalen Sanitätseinheit für sich oder für eine andere Person in Anspruch genommen haben

**Come giudica la qualità dei servizi forniti? Per quel che riguarda ... - 2007**

Grado di soddisfazione medio ■ Solo persone che nei sei mesi precedenti l'intervista hanno utilizzato, per sé o per un'altra persona, i servizi forniti dalle ASL



## Informationen über die öffentlichen Dienste

Laut 64,0% der Befragten bietet die Landesverwaltung ausreichend Informationen über die öffentlichen Dienste. Fast ein Drittel (31,1%) wünscht sich hingegen mehr Informationen und 4,9% weniger.

## Informazioni sui servizi pubblici

Secondo il 64,0% degli intervistati, l'Amministrazione provinciale offre sufficienti informazioni sui servizi pubblici. Quasi un terzo (31,1%), invece, desidererebbe avere più informazioni mentre il 4,9% ne gradirebbe meno.

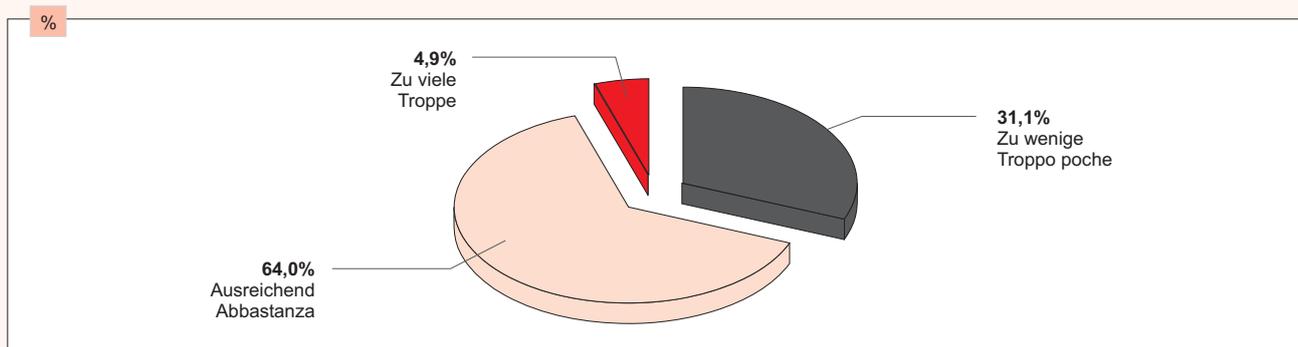
Graf. 10

**Bietet die Landesverwaltung Ihrer Meinung nach zu wenige, ausreichende oder zu viele Informationen über die eigene Tätigkeit und insbesondere über die öffentlichen Dienste an? - 2007**

Prozentuelle Verteilung

**Secondo Lei vengono offerte da parte dell'Amministrazione provinciale troppo poche, abbastanza o troppe informazioni sulla propria attività e in particolare sui servizi pubblici? - 2007**

Composizione percentuale



© astat 2007 - It



Die von der Autonomen Provinz Bozen herausgegebenen Broschüren sind in unterschiedlichem Ausmaß in der Bevölkerung bekannt. Am bekanntesten ist die monatlich erscheinende Informationszeitschrift der Südtiroler Landesverwaltung „Das Land Südtirol“, welche mehr als die Hälfte der Befragten kennen (53,9%), am wenigsten bekannt ist der Sozialbericht (20,1%).

La conoscenza da parte della popolazione degli opuscoli pubblicati dalla Provincia Autonoma di Bolzano è variabile. La pubblicazione più conosciuta è il mensile di informazione sulla pubblica amministrazione "Provincia Autonoma", che è noto a più della metà degli intervistati (53,9%). La pubblicazione meno conosciuta è la relazione sanitaria (20,1%).

Tab. 4

### Bekanntheit der Informationstätigkeit der Landesverwaltung - 2007

Prozentwerte

### Conoscenza dell'attività di informazione della Provincia Autonoma di Bolzano - 2007

Valori percentuali

|  | Bekanntheitsgrad<br>Grado di conoscenza |   |
|--|---|---|
| Zeitschrift „Das Land Südtirol“        | 53,9                                    | La rivista "Provincia Autonoma"                             |
| Videos/Infosendungen im Kino/Fernsehen | 49,5                                    | Video e spot informativi in tv e al cinema                  |
| Bürgernetz                             | 39,9                                    | La rete civica in internet                                  |
| Südtirols Autonomie                    | 33,5                                    | La pubblicazione "L'autonomia dell'Alto Adige"              |
| Das Neue Autonomiestatut               | 32,7                                    | La pubblicazione "Il nuovo statuto di autonomia"            |
| Südtiroler Behördenführer              | 31,2                                    | La pubblicazione "Guida agli uffici dell'Alto Adige"        |
| Gesundheitsbericht                     | 29,1                                    | La Relazione sanitaria                                      |
| Südtirol-Handbuch                      | 27,6                                    | Il Manuale dell'Alto Adige                                  |
| Tätigkeitsbericht Landesverwaltung     | 27,3                                    | La Relazione sull'attività dell'Amministrazione Provinciale |
| Das statistische Jahrbuch              | 26,3                                    | L'Annuario statistico                                       |
| Arbeitsmarktbericht                    | 20,2                                    | Il Rapporto sul mercato del lavoro                          |
| Sozialbericht                          | 20,1                                    | La Relazione sociale  |

Das Südtiroler Bürgernetz [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it) bietet seit nunmehr zwölf Jahren Informationen und Dienste der öffentlichen Verwaltungen über das Internet an. Ziel ist die Verringerung von Behördengängen und ein allgemeiner Bürokratieabbau. Im Bürgernetz finden sich unter anderem der Wetter- und Lawinenwarndienst, der Südtiroler Behördenführer, Tourismusinformationen, öffentliche Stellenwettbewerbe und Stellenvermittlung, Regierungsdokumente und Gesetze, Veranstaltungen, Fördermaßnahmen, Weiterbildung, Statistikdaten und Mitteilungen des Landespresseamtes. Das Bürgernetz ist rund 40% der Befragten bekannt. Am häufigsten werden Informationen über die Landesregierung und Landesämter abgefragt, aber auch die Aussendungen des Landespresseamtes, der Wetterbericht, die Arbeitsbörse, Veranstaltungen und Fördermaßnahmen werden häufig konsultiert.

La rete civica ovvero il sito internet [www.provincia.bz.it](http://www.provincia.bz.it) offre, ormai da dodici anni, informazioni e servizi della pubblica amministrazione. Lo scopo è quello di ridurre l'afflusso agli uffici pubblici e la burocrazia. Tra le altre cose, nella rete civica si trovano informazioni su meteo e servizio valanghe, su uffici provinciali, informazioni turistiche, su concorsi pubblici e mediazione di lavoro, moduli e leggi, manifestazioni, agevolazioni, corsi di formazione, dati statistici e notizie dell'ufficio stampa. La rete civica è nota a circa il 40% degli intervistati. Le informazioni più consultate sono quelle sulla Giunta e gli uffici provinciali, ma anche le notizie dell'ufficio stampa, il meteo, la borsa lavoro, le manifestazioni e le agevolazioni.

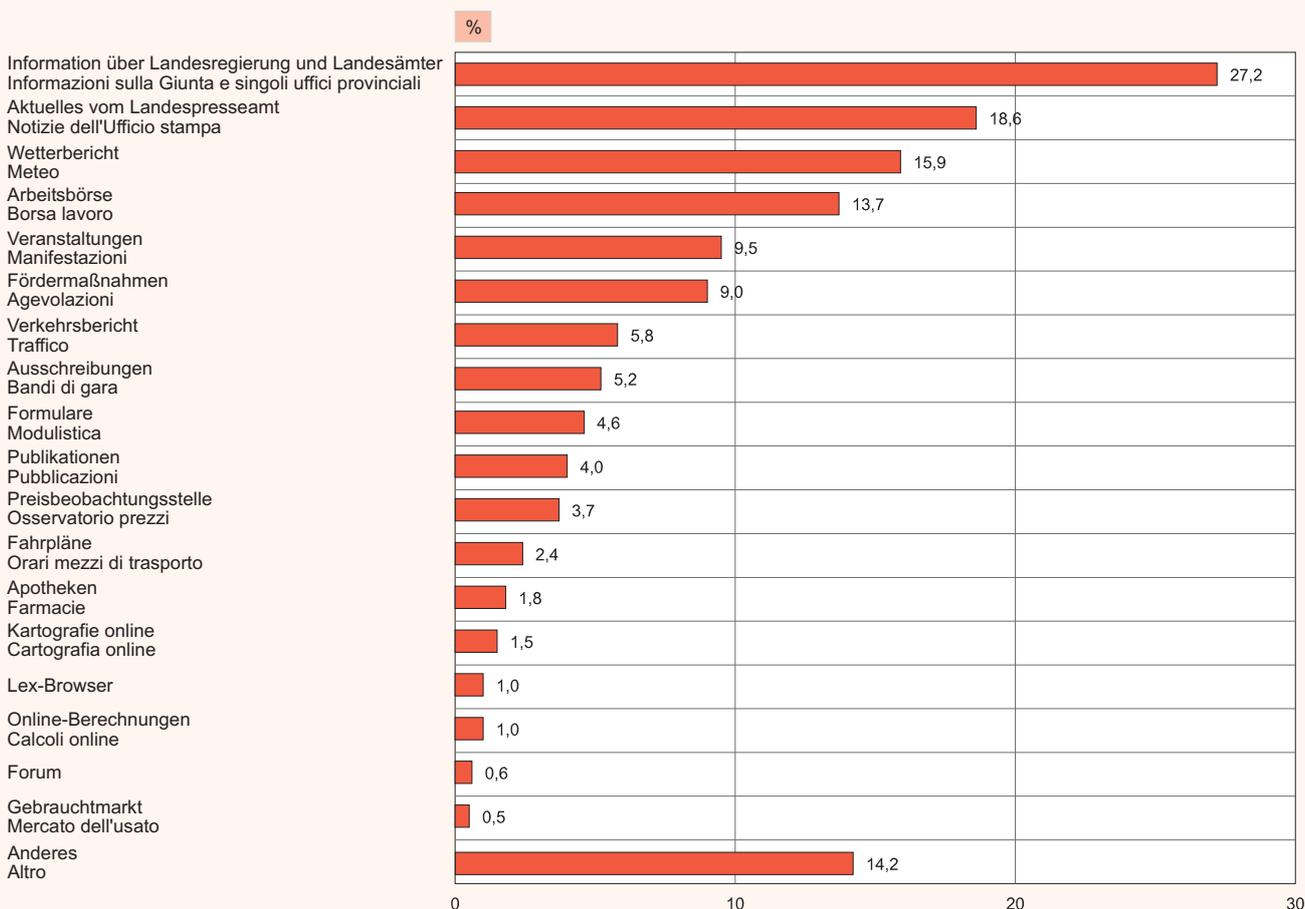
Graf. 11

**Was nutzen bzw. konsultieren Sie im Bürgernetz am häufigsten? - 2007**

Prozentwerte ■ Nur Bürgernetznutzer ■ Mehrfachnennungen möglich

**Cosa consulta maggiormente della rete civica? - 2007**

Valori percentuali ■ Solo persone, che utilizzano la rete civica ■ Possibili più risposte



© astat 2007 - Ir



Etwa ein Viertel der Benutzer (27,3%) äußerte Verbesserungsvorschläge: in erster Linie wünschen sich die Befragten ein übersichtlicheres Layout, eine schnellere Suchmaschine und detailliertere Informationen.

Circa un quarto degli intervistati (27,3%) ha espresso proposte di miglioramento: anzitutto gli intervistati auspicano un layout più chiaro, un motore di ricerca più veloce e informazioni più dettagliate.

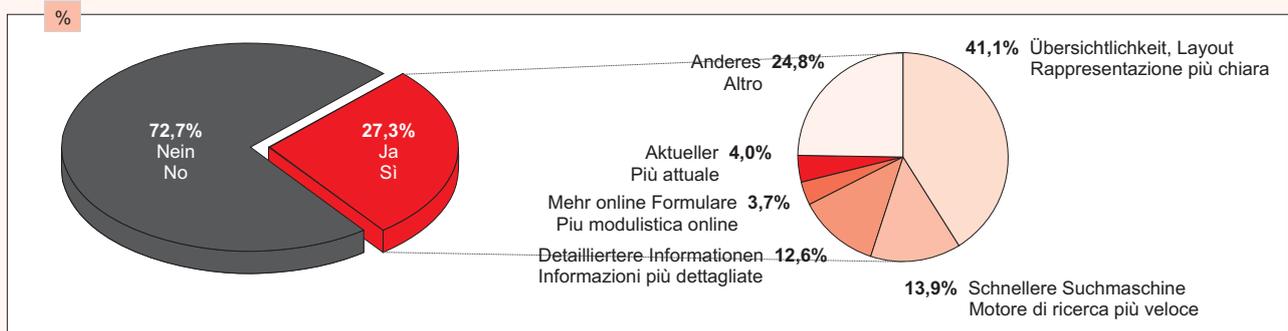
Graf. 12

**Würden Sie im Bürgernetz eventuell etwas verbessern? Wenn ja, was? - 2007**

Prozentwerte ■ Nur Bürgernetznutzer

**Sarebbero opportuni dei miglioramenti nella rete civica? Se sì, quali? - 2007**

Valori percentuali ■ Solo persone, che utilizzano la rete civica



© astat 2007 - Ir



**Volksanwalt und Konsumentenschutzvereine**

Um die eigenen Rechte und Interessen besser gegen die öffentliche Verwaltung und Private vertreten zu können, stehen dem Bürger Einrichtungen wie die Volksanwaltschaft und Konsumentenschutzvereine zur Verfügung. Drei Viertel der Bevölkerung kennen die Figur des Volksanwaltes, aber seine genauen Aufgaben sind vielen nicht ganz klar. Fast ein Drittel (29,4%) derjenigen, welche den Volksanwalt zwar kennen, wissen nicht, wofür er eigentlich zuständig ist,

**Il difensore civico e la tutela dei consumatori**

Per rappresentare meglio i propri interessi nei confronti della pubblica amministrazione o di privati, il cittadino può rivolgersi a istituzioni come il difensore civico o il centro per la tutela consumatori. Tre quarti della popolazione conoscono la figura del difensore civico, ma le sue funzioni a molti non sono chiare. Quasi un terzo (29,4%) di coloro che conoscono il difensore civico non sa quali siano i suoi compiti, poco più della metà (57,5%) hanno dato le risposte esatte

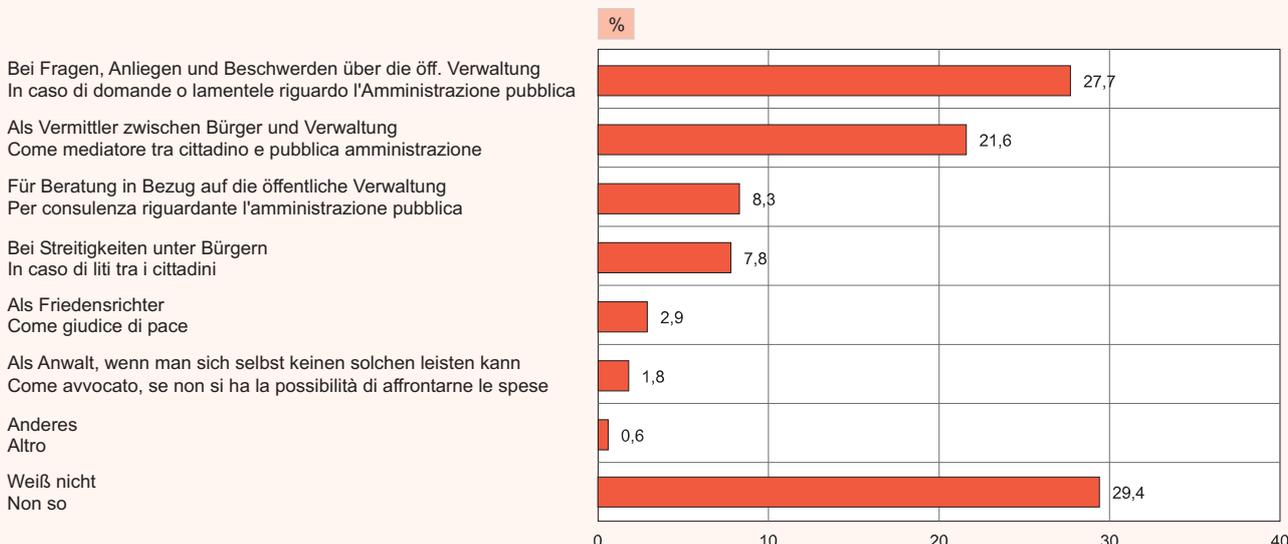
Graf. 13

**Wofür ist Ihrer Meinung nach der Volksanwalt zuständig? - 2007**

Prozentwerte ■ Nur Personen, welche den Volksanwalt kennen

**Secondo Lei, quali sono le competenze del difensore civico? - 2007**

Valori percentuali ■ Solo persone, che conoscono il difensore civico



© astat 2007 - Ir



etwas mehr als die Hälfte (57,5%) lieferten die richtigen Antworten (Prüfung von Beschwerden, Auskunft und Beratung, Mittler zwischen Bürger und Verwaltung) und 13,0% nannten Aufgaben, welche in die Aufgabenbereiche von Rechtsanwälten oder Friedensrichtern fallen. Insgesamt haben 7,0% der Südtiroler in den drei Jahren vor der Befragung die Dienste der Volksanwältin in Anspruch genommen.

Ziel von Konsumentenschutzvereinen ist die Verbraucherinformation, Verbraucherberatung und -sensibilisierung sowie die Vertretung von Verbraucherinteressen gegenüber Politik und Wirtschaft.

86,4% der Bevölkerung kennen Konsumentenschutzvereine - 1998 waren es noch rund zehn Prozentpunkte weniger (76,2%). Etwa jeder fünfte (18,2%) hat ihre Dienste in den vergangenen drei Jahren aus irgendeinem Grund in Anspruch genommen. Dies sind mehr als doppelt so viele im Vergleich zu 1998 – damals hatten sich nur 7,5% der Befragten an einen Konsumentenschutzverein gewandt. Am häufigsten wird Beratung in den Bereichen Verkehr und Kommunikation (26,2%), Versicherung und Vorsorge (18,2%), Finanzdienstleistungen (12,8%) sowie Konsumentenrecht und Werbung (12,5%) benötigt.

(esame dei reclami, informazione e consulenza, mediazione tra cittadini e amministrazione) e il 13,0% elenca compiti che spettano ad avvocati o giudici di pace. Complessivamente il 7,0% degli altoatesini ha fatto ricorso al difensore civico nei tre anni precedenti l'intervista.

Le associazioni di tutela dei consumatori si pongono l'obiettivo di dare informazioni e consulenza, di sensibilizzare i consumatori e di rappresentare gli interessi dei consumatori nei confronti dell'economia e della politica.

L'86,4% della popolazione conosce associazioni di tutela dei consumatori, nel 1998 erano 10 punti percentuali in meno (76,2%). All'incirca un cittadino su cinque (18,2%) è ricorso a un centro di tutela consumatori negli ultimi tre anni. Questa percentuale è raddoppiata rispetto al 7,5% del 1998. Le richieste di consulenza più frequenti riguardano i settori trasporti e comunicazioni (26,2%), assicurazioni e previdenza (18,2%), servizi finanziari (12,8%), diritti del consumatore e pubblicità (12,5%).

*Irene Ausserbrunner*

## Stichprobenziehung und Methodik

Im Juni 2007 wurde vom Landesinstitut für Statistik (ASTAT) eine Umfrage zum Thema „Zufriedenheit mit den öffentlichen Diensten“ durchgeführt.

Die Grundgesamtheit bildete die Bevölkerung Südtirols mit einem Mindestalter von 15 Jahren (ausgenommen die ständigen Mitglieder von Gemeinschaftseinrichtungen): Nach den Bevölkerungsregistern der Gemeinden zum 31.12.06 handelt es sich hierbei um 403.615 Personen. Das Konzept der Stichprobenziehung sieht eine Schichtung des Gebietes nach verschiedenen Kriterien vor. Im vorliegenden Fall wurde die Schichtung nach Größe und geografischer Lage der Gemeinde vorgenommen. Insgesamt wurden 692 Personen befragt. Mit Hilfe einer Gewichtung wurden die erhobenen Daten anschließend auf die gesamte Südtiroler Bevölkerung hochgerechnet.

Mehrere eigens geschulte Interviewer und Interviewerinnen führten im Zeitraum 7. bis 15. Juni 2007 die telefonischen Befragungen unter Verwendung des WinCati-Systems (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) mit einem zufällig ausgewählten Mitglied der gezogenen Haushalte durch.

Ergebnisse aus Stichprobenerhebungen sind immer mit dem sogenannten „Stichprobenfehler“ behaftet. Bei der Datenanalyse muss man sich immer vor Augen halten, dass nur größere Unterschiede zwischen zwei vergleichbaren Ergebnissen als „signifikant“, d. h. als real vorhanden gelten können.

## Campionamento e metodologia

Nel giugno 2007 l'Istituto provinciale di statistica (ASTAT) ha condotto un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini con i servizi pubblici.

L'universo di riferimento era rappresentato dalla popolazione altoatesina di almeno 15 anni (esclusi i membri permanenti delle convivenze): secondo i registri anagrafici comunali al 31/12/06 essa ammontava a 403.615 persone. Il concetto di campionamento prevede la stratificazione del territorio secondo diversi criteri. Nel presente caso si è realizzata la stratificazione per dimensione e collocazione geografica del comune. Sono state intervistate complessivamente 692 persone. Un calcolo di ponderazione ha permesso di riportare i dati rilevati all'intera popolazione altoatesina.

Nel periodo dal 7 al 15 giugno 2007 alcuni intervistatori e intervistatrici appositamente istruiti hanno intervistato telefonicamente, utilizzando il sistema WinCati (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), un componente della famiglia scelto casualmente.

È necessario ricordare che i risultati di indagini campionarie sono sempre da leggere alla luce del cosiddetto "errore campionario". Nell'analisi dei dati bisogna perciò sempre tenere presente che solo differenze di una certa entità tra due valori comparabili possono essere considerate "significative" ovvero realmente esistenti.