

**Landesinstitut für Statistik**Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen
Tel. 0471 41 84 00 • Fax 0471 41 84 19<http://astat.provinz.bz.it> • astat@provinz.bz.itAuszugsweiser oder vollständiger Nachdruck mit Quellenangabe (Herausgeber und Titel) gestattet
Halbmonatliche Druckschrift, eingetragen mit Nr. 10 vom 06.04.89 beim Landesgericht Bozen
Verantwortlicher Direktor: Timon Gärtner**Istituto provinciale di statistica**Via Canonico Michael Gamper 1 • 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 84 00 • Fax 0471 41 84 19<http://astat.provincia.bz.it> • astat@provincia.bz.itRiproduzione parziale o totale autorizzata con la citazione della fonte (titolo ed edizione)
Pubblicazione quindicinale iscritta al Tribunale di Bolzano al n. 10 del 06.04.89
Direttore responsabile: Timon Gärtner

astatinfo

Nr. **55**

09/2018

Zufriedenheit der Bürger mit den öffentlichen Diensten

2018

Soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi pubblici

2018

Vertrauen in die Institutionen: große Unterschiede zwischen lokalen und „entfernteren“ Einrichtungen

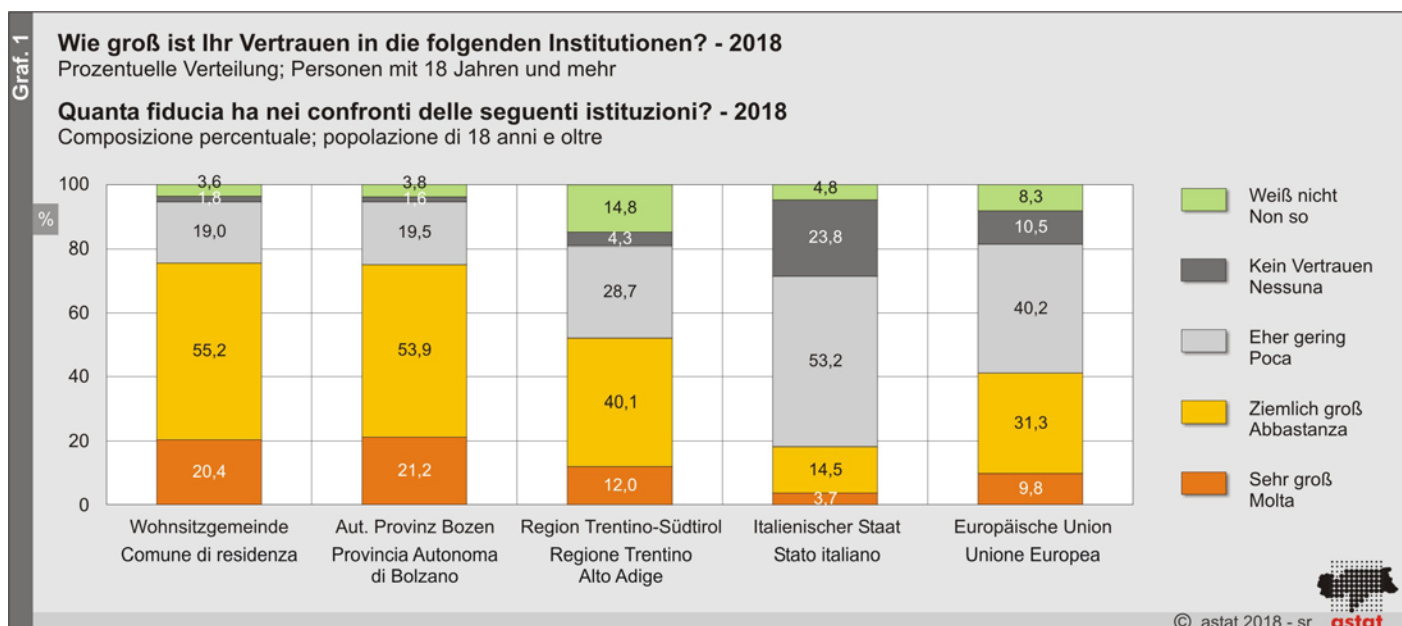
Fiducia nelle istituzioni: differenze notevoli tra livello locale e istituzioni più "lontane"

Die Zufriedenheit der Bürger mit der öffentlichen Hand wird über zwei Aspekte erfasst:

- die Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung im Sinne einer „citizen satisfaction“, die auf die Mes-

La misurazione della soddisfazione dei cittadini nei confronti della funzione pubblica può essere divisa in due aspetti:

- la soddisfazione dei cittadini verso l'amministrazione pubblica, che è una "citizen-satisfaction", esten-



sung der kollektiven Lebensqualität eines Gebietes ausgedehnt werden kann und die somit das Vertrauen in die öffentlichen Körperschaften und Personen umfassen muss;

- die wahrgenommene Qualität der angebotenen Dienste als „customer satisfaction“ in einem eher betriebswirtschaftlichen Sinn.

Die in dieser Mitteilung präsentierten Ergebnisse gehen auf beide Aspekte ein.

Das Vertrauen in die lokalen Körperschaften ist relativ hoch: Das Verhältnis zwischen positiven Antworten (großes oder ziemliches Vertrauen) und den gesamten gültigen Antworten (d.h. mit Ausnahme der „Weiß nicht“-Angaben) beträgt 78,4% in Bezug auf die eigene Gemeinde und 78,0% in Bezug auf die Autonome Provinz.

Für die Region Trentino-Südtirol liegt dieser Prozentsatz bei 61,2%, wobei jedoch der Anteil der „Weiß nicht“-Antworten ziemlich hoch ist.

Die Europäische Union und der italienische Staat stehen hingegen nicht in der Gunst der Bürger: Der EU vertrauen 44,8% (d.h. die negativen Antworten überwiegen), während der italienische Staat nur von 19,2% der Bürger - sprich von jedem fünften Südtiroler - positiv bewertet wird.

Im Vergleich zur letzten, 2015 durchgeführten Erhebung ist eine Steigerung des Vertrauens festzustellen. Der Anteil positiver Urteile über die Provinz steigt um 7%, jener über die Gemeinde um 5%. Und auch der Staat gewinnt 3% mehr an Sympathien. Nur das Vertrauen, das der EU entgegengebracht wird, nimmt nicht zu.

Tab. 1

Bevölkerung nach Vertrauen in das Land Südtirol - 2018

Personen mit 18 Jahren und mehr

Popolazione per fiducia nei confronti della Provincia Autonoma - 2018

Persone di 18 anni e oltre

MUTTERSPRACHE	Großes oder ziemliches Vertrauen Molta o abbastanza fiducia	Geringes oder kein Vertrauen Poca o nessuna fiducia		MADRELINGUA
		N	%	
Deutsch	188.700	74.800	28,4	Tedesco
Italienisch	85.400	7.400	8,0	Italiano
Ladinisch	9.100	3.300	26,9	Ladino
Zweisprachig oder andere Sprache	33.100	3.500	9,5	Bilingue o altra lingua
Insgesamt	316.300	89.000	22,0	Totale

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

Der starke Einfluss der Muttersprache auf das Vertrauen in das Land Südtirol ist aus der Tabelle ersichtlich: So ist beispielsweise der Anteil der deutschsprachigen und ladinischen Bevölkerung ohne bzw. mit geringem Vertrauen in das Land dreimal so hoch wie jener der italienischsprachigen Bevölkerung.

dibile ad una misurazione della qualità della vita collettiva di un territorio e deve quindi comprendere il livello di fiducia verso gli enti e le figure pubbliche;

- la qualità percepita nei confronti dei servizi erogati, che è una "customer-satisfaction" più di tipo aziendale.

I risultati presentati in questo notiziario si riferiscono ad entrambi gli aspetti.

La fiducia nelle istituzioni locali è relativamente elevata: i giudizi positivi (molta o abbastanza fiducia) rappresentano il 78,4% del totale delle risposte valide (ovvero esclusi i "non so") per quanto riguarda il proprio Comune e il 78,0% per la Provincia Autonoma.

La Regione registra un 61,2%, ma in questo caso si nota una consistente quota di persone che non sanno come giudicarla.

Negativi invece i risultati di Unione Europea e Stato italiano: nella prima ha fiducia il 44,8% (dunque sentimenti negativi maggiori dei positivi), mentre lo Stato italiano registra un valore di 19,2%, ovvero solo un altoatesino su cinque ne ha un'opinione positiva.

Rispetto alla precedente edizione dell'indagine (2015) la tendenza è di un miglioramento: 7% di giudizi positivi in più per la Provincia, 5% per il Comune e anche lo Stato italiano recupera circa il 3%. Solo l'Unione Europea non migliora.

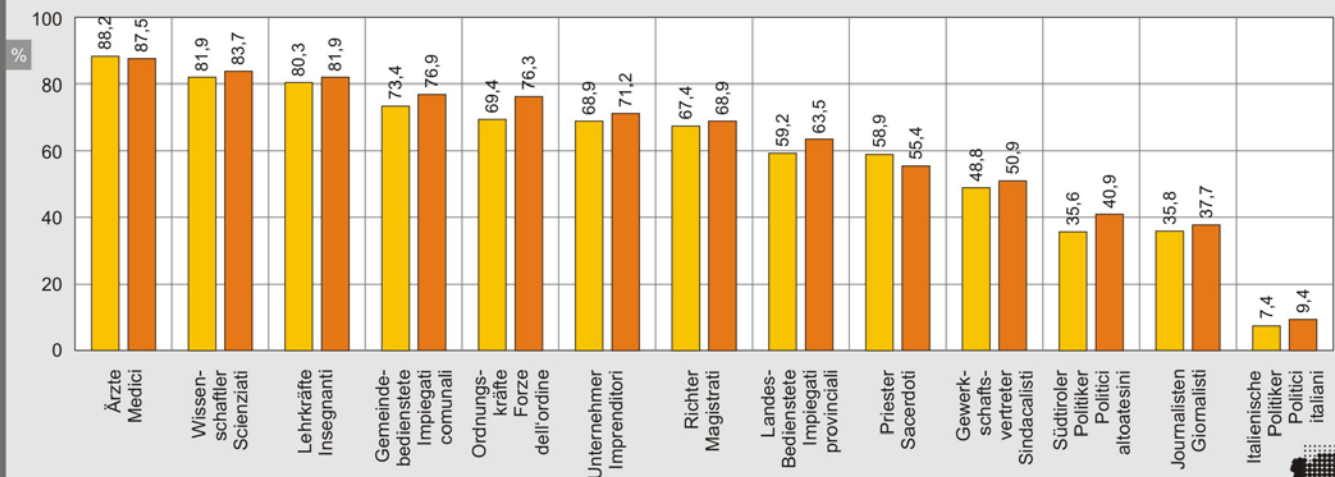

Ausmaß des Vertrauens gegenüber einigen Personengruppen - 2015 und 2018

Bevölkerung mit 18 Jahren und mehr; Prozentanteil der positiven Antworten an den gesamten gültigen Antworten

Livello di fiducia nei confronti di alcune categorie di persone - 2015 e 2018

Persone di 18 anni e oltre; quota di risposte positive su risposte valide

2015 2018

© astat 2018 - sr 

Das Vertrauen in die Politik und - wenn auch in geringerem Ausmaß - in einige Personengruppen des öffentlichen Lebens bleibt gering.

Den (nationalen) italienischen Politikern vertraut nicht einmal mehr jeder zehnte Südtiroler (9,4% positive Bewertungen); den Journalisten und den Südtiroler Politikern vertraut eine Minderheit. Bei den Gewerkschaftsvertretern halten sich positive und negative Antworten etwa die Waage (50,9% positive Antworten).

Das Vertrauen von mehr als der Hälfte der Südtiroler genießen Priester, Landesangestellte und Richter, über 70% der Südtiroler vertrauen den Unternehmern, Gemeindeangestellten und Ordnungskräften. Letztere Kategorie konnte wie keine andere das ihr entgegengebrachte Vertrauen in den vergangenen 3 Jahren um 6,9 Prozentpunkte steigern.

Sehr großes Vertrauen mit über 80% an positiven Antworten genießen Ärzte (87,5%), Wissenschaftler (83,7%) und Lehrkräfte (81,9%).

Ancora bassa la fiducia verso la classe politica e, in misura minore, verso alcune categorie di persone che partecipano alla vita pubblica.

Ai politici italiani (nazionali) non crede nemmeno un altoatesino su dieci (9,4% di giudizi positivi); giornalisti e politici altoatesini hanno una quota di consenso minoritaria, mentre i giudizi verso i sindacalisti si dividono circa a metà (50,9% di risposte positive).

Fiducia da oltre metà della popolazione per sacerdoti, impiegati della Provincia e magistrati e da oltre il 70% per imprenditori, impiegati del Comune e forze dell'ordine. Questi ultimi sono la categoria che più di tutte ha visto crescere la stima in questi tre anni (6,9 punti di aumento).

Un livello di fiducia ancora molto alto (oltre l'80%) è accordato al gruppo "della scienza": i medici all'87,5%, gli scienziati all'83,7% e gli insegnanti all'81,9%.

In fast allen Bereichen sind mehr als sieben von zehn Bürgern mit dem erbrachten Dienst zufrieden

Oltre sette cittadini su dieci, in quasi tutti i settori, sono soddisfatti del servizio erogato

Betrachtet man die Bewertung der konkreten Zufriedenheit mit den öffentlichen Diensten, stechen die gegenüber der vorherigen Grafik allgemein höhere Werte ins Auge: Während das Vertrauen einen Medianwert von 2/3 erreichte, liegt die Zufriedenheit bei über 3/4. Dabei verzeichnet nur ein Dienst (die Post) weniger als zwei Drittel an positiven Antworten.

Passando al giudizio riguardante la soddisfazione concreta nei confronti dei servizi forniti dalla funzione pubblica partiamo innanzitutto dal "colpo d'occhio" di un livello generale più elevato rispetto al grafico precedente: se la fiducia si piazzava ad un livello mediano di 2/3, la soddisfazione si colloca ad un livello mediano di oltre 3/4, con un solo servizio (le Poste) al di sotto dei due terzi di risposte positive.

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der folgenden Dienste? - 2015 und 2018

Prozentwerte (sehr oder ziemlich zufrieden)

Quanto è soddisfatto della qualità dei servizi offerti da...? - 2015 e 2018

Percentuale di risposte positive (molto o abbastanza soddisfatti)

	2015	2018	Veränderung Variazione 2015-2018	
Gemeinde	86,9	87,4	0,5	Comune
Stadtbusse	91,0	85,8	-5,3	Trasporto pubblico urbano
Bezirksgemeinschaft	84,0	85,3	1,3	Comunità Comprensoriale
Überlandbusdienste	90,9	85,2	-5,7	Trasporto pubblico extraurbano (su gomma)
RAI Südtirol	80,9	82,8	1,9	RAI Südtirol
Landesverwaltung	79,1	82,8	3,7	Provincia
RAI-lokale Programme in italienischer Sprache	75,9	78,0	2,0	RAI locale in lingua italiana
Eisenbahnen	70,2	76,7	6,5	Ferrovie
RAI in ladinischer Sprache	71,8	74,9	3,1	RAI in lingua ladina
Gesundheitsdienst	80,7	72,1	-8,6	Servizio Sanitario
Heutiges Schulsystem	72,8	70,8	-2,0	Attuale sistema scolastico
NISF	69,4	70,2	0,8	INPS
Post	55,2	57,1	1,9	Poste

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

Es scheint also, als führe die Bewertung „aus der Entfernung“ öfters zu negativen Empfindungen als jene bei der konkreten Nutzung der Dienste. Dies zeigt sich besonders beim Land, wo die Vergleichbarkeit eher gegeben ist als bei den anderen: 63,5% vertrauen den Landesbediensteten, aber 82,8% sind mit den von ihnen erbrachten Diensten zufrieden. Eine beträchtliche Anzahl von Personen hat also kein Vertrauen, ist aber mit den Ergebnissen zufrieden.

Offensichtlich hat diese Berufskategorie also noch ein Imageproblem.

Die Analyse der einzelnen Daten ergibt, dass nur die Zufriedenheit mit den Postdiensten niedrig ausfällt (57,1%). Landesdienste und - in noch größerem Ausmaß - die Eisenbahnen erhalten eine höhere Bewertung als vor drei Jahren. Schlechter fällt das Urteil für die Gesundheits- und die Busdienste (Stadtlinien und Überlandverkehr) aus. Letztere stagnieren seit Jahrzehnten, aber immerhin auf hohem Zufriedenheitsniveau.

Gründe für die Unzufriedenheit

Die häufigsten Kritikpunkte betreffen im allgemeinen die Langsamkeit/Ineffizienz: „lange Wartezeiten“, „man muss die Ämter mehrmals aufsuchen“, „es werden zu viele Dokumente verlangt“ und „zu lange Warteschlangen“ sind die häufigsten Kritiken. Weniger Kritik wird an der Kompetenz/Qualität geäußert.

Quindi la valutazione data "da lontano" sembra generare più spesso sentimenti negativi rispetto a quella conseguente alla concreta fruizione dei servizi. Lo si vede ancora una volta sulla Provincia, forse il caso più confrontabile tra i diversi presi in considerazione: il 63,5% si fida degli impiegati provinciali, ma l'82,8% è soddisfatto dei servizi erogati dalla stessa. Dunque esiste un cospicuo numero di persone che non si fida, ma è soddisfatto dei risultati.

Pertanto sembrerebbero esserci ancora problemi di immagine rispetto a questa categoria di lavoratori.

Analizzando i singoli dati, risulta bassa solo la soddisfazione verso i servizi delle Poste (57,1%). Miglioramenti significativi rispetto a tre anni fa si hanno per la Provincia e ancor più per le Ferrovie. Peggiora il giudizio nei confronti del servizio sanitario ed anche nei confronti del trasporto pubblico su gomma (sia urbano che extraurbano): quest'ultimo comunque rimane (e lo è da decenni) a livelli di soddisfazione molto alti.

I motivi dell'insoddisfazione

Le critiche più frequenti in generale si concentrano sulla componente della lentezza/inefficienza: "tempi di attesa lunghi", "bisogna recarsi più volte presso gli uffici", "vengono richiesti troppi documenti" e "code troppo lunghe" sono in generale le critiche più menzionate.

Tab. 3

Gründe der Unzufriedenheit mit den öffentlichen Diensten - 2018

Prozentwerte; mehrere Antworten möglich

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti dei servizi pubblici - 2018

Valori percentuali; possibili più risposte

	Gemeinde Comune	Provinz Provincia	Bezirks- gemeinschaft Comunità comprenditoriale	Sanitäts- dienst Servizio sanitario	NISF INPS	Post Poste	
Ungünstige Öffnungszeiten	3,0	3,7	3,0	3,8	5,5	12,9	Orari di apertura scomodi
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	1,8	3,6	2,4	4,2	5,6	3,0	Linguaggio incomprensibile
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	2,5	1,3	1,3	3,1	1,9	Posizione scomoda (troppo lontano)
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden	***	2,2	1,3	1,7	3,4	-	Individuazione uffici non facile
Architektonische Hindernisse	***	***	***	***	***	***	Barriere architettoniche
Zu lange Warteschlangen	2,6	6,1	3,4	19,3	10,4	14,9	Code troppo lunghe
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	4,8	9,0	4,7	24,6	12,9	-	Tempi di attesa lunghi per avere la prestazione
Unzureichende Zweisprachigkeit der Beamten	2,0	5,2	1,9	9,6	7,3	5,6	Addetti non sufficientemente bilingui
Die Beamten sind unfreundlich	3,9	5,3	2,7	6,7	6,4	8,9	Addetti scortesi
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	6,6	10,2	5,4	8,2	11,9	-	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	6,0	11,4	6,1	6,6	10,4	-	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben	5,0	5,7	3,7	6,8	7,3	6,2	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate
Mangelnde Transparenz	4,5	5,3	3,9	4,2	7,9	-	Poca trasparenza
Am Telefon antwortet niemand	2,1	4,4	2,1	7,1	8,2	-	Non risponde nessuno al telefono
Unzuverlässige Postzustellung	-	-	-	-	-	32,0	Consegna della posta non affidabile

*** Die Genauigkeit der Schätzungen ist unzureichend (die Daten können nur veröffentlicht werden, wenn der relative Standardfehler kleiner als 25% ist).
Il livello di accuratezza della stima non è sufficiente (il dato è pubblicabile se l'errore standard relativo è inferiore al 25%).

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

Die Analyse der relativen Häufigkeiten der gegebenen Antworten ergibt einige Besonderheiten je nach Sektor der Leistungserbringung, die jedoch nicht immer deutlich hervorstechen:

- Bezüglich des Landes Südtirol herrscht der Eindruck übermäßiger Bürokratie vor („es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt“ 11,4%);
- Beim Sanitätsbetrieb werden die langen Warteschlangen und Wartezeiten bis zur Leistungserbringung kritisiert (letzteres Problem wird von 24,6% der Antwortenden angegeben); in Bezug auf diesen Sektor wird auch Kritik wegen mangelnder Zweisprachigkeit angebracht;
- Beim NISF sind die Kritikpunkte andere und betreffen Kommunikationshürden: unvollständige Informationen, Verwendung einer unverständlichen Sprache, zuweilen sogar wenig Transparenz - außerdem werden Anrufe nicht immer angenommen;
- Bei der Post wird besonders die unzuverlässige Zustellung der Korrespondenz bemängelt (32,0% der Befragten), außerdem die ungünstigen Öffnungs- und langen Wartezeiten, und in einigen Fällen unhöfliche Mitarbeiter (letzteres allerdings von weniger als 10% der Befragten angegeben).

Andando a confrontare le frequenze relative delle risposte fornite, si può individuare qualche specificità, non sempre marcata, di settore di erogazione:

- della Provincia si ha l'impressione di un eccesso di burocrazia ("richiesta di troppi certificati" 11,4%);
- per il Servizio Sanitario le lamentele riguardano le code lunghe e i tempi di attesa lunghi per avere la prestazione (problema che viene riferito dal 24,6% di chi esprime un giudizio); in questo servizio emerge anche qualche critica relativa all'insufficiente bilinguismo;
- sono parzialmente di altro tipo le critiche all'INPS: si nota una certa difficoltà di comprensione (informazioni incomplete e linguaggio incomprensibile o addirittura poca trasparenza), oltre al fatto che non sempre si risponde al telefono;
- per le Poste la critica peculiare è quella di una consegna non affidabile della corrispondenza (riferita dal 32,0% di chi ha espresso un'opinione), oltre agli orari scomodi, le code lunghe e qualche caso (comunque sotto il 10% di lamentele) di addetto scortese.

DER ÖFFENTLICHE PERSONENVERKEHR

Weitere Kritikpunkte, die in der folgenden Tabelle dargestellt sind, betreffen besonders den Personenverkehr.

IL TRASPORTO PUBBLICO

Altri tipi di critica, come si vede nella seguente tabella, riguardano il trasporto pubblico di persone.

Tab. 4

Gründe der Unzufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr - 2018

Prozentwerte; mehrere Antworten möglich

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti dei trasporti pubblici - 2018

Valori percentuali; possibili più risposte

	Eisenbahnen Ferrovie	Stadtbusverkehr Trasporto pubblico urbano	Überlandbusverkehr Trasporto pubblico extraurbano (su gomma)	
Wenige Fahrten	4,4	4,1	5,3	Poche corse
Häufige Verspätungen	17,2	8,6	5,8	Frequenti ritardi
Wenige Sitzplätze	4,8	3,8	3,5	Pochi posti a sedere
Zu langsame Fahrten	4,9	2,4	2,3	Corse troppo lente
Unzureichende Sauberkeit	13,3	4,3	2,3	Pulizia insufficiente
Unbequeme Bahnhöfe/Haltestellen	5,6	2,3	2,4	Stazioni/fermate scomode
Unzureichende Anschlüsse	7,5	3,6	5,4	Scarse coincidenze
Unbequeme Fahrpläne	4,6	3,2	4,0	Orari scomodi
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	3,6	1,5	1,9	Personale non sufficientemente bilingue
Unfreundliches Personal	3,0	3,6	3,3	Personale scortese

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

Hier stechen weder besondere Aspekte noch signifikante Eigenheiten der Sektoren hervor. Bemerkenswert ist lediglich der eine oder andere „Trend“: Verspätungen fallen bei Zügen und Stadtbussen auf, während unzureichende Sauberkeit vor allem bei den Eisenbahnen bemängelt wird.

Qui non emergono aspetti preponderanti, né specificità significative di settore. Vediamo comunque qualche vaga "tendenza": i ritardi li troviamo nei treni e nei bus urbani, mentre la scarsa pulizia è soprattutto delle ferrovie.

LOKALSENDER DER RAI

Es folgen die Ergebnisse zum Bereich Rundfunk und Fernsehen.

LA RAI LOCALE

Di seguito si presentano i risultati del settore radiotelevisivo.

Tab. 5

Gründe der Unzufriedenheit mit der lokalen RAI - 2018

Prozentwerte; mehrere Antworten möglich

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti della RAI locale - 2018

Valori percentuali; possibili più risposte

	RAI Südtirol	Lokaler RAI in ital. Sprache RAI locale in lingua italiana	Ladinische RAI RAI in lingua ladina	
Nicht aktuelle Programme	4,2	5,8	4,9	Programmi poco attuali
Zu wenig interessante Programme	11,4	10,8	8,8	Programmi poco interessanti
Zu wenig "Spritzigkeit"	7,4	6,1	6,5	Scarsa "vivacità"
Geringe Professionalität	5,4	5,2	3,2	Scarsa professionalità
Südtirolspezifische Themen zu wenig entwickelt	3,4	5,7	3,7	Tematiche altoatesine troppo poco sviluppate
Zu kurze Sendezeit	3,8	3,0	4,8	Troppo poche ore di programmazione

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

Allgemein wird am häufigsten beanstandet, dass die Sendungen nicht interessant sind, wenngleich keiner dieser Kritikpunkte von mehr als einem von zehn Nutzern angebracht wird.

Zu wenig Lokales (Südtirolspezifisches) bei den Themen scheint ein Manko des italienischsprachigen Lokalsenders der RAI zu sein.

La critica più frequente è in generale lo scarso interesse dei programmi trasmessi, anche se nessuna "lamentela" è condivisa da più di uno spettatore su dieci.

L'insufficiente carattere locale (altoatesino) dei temi affrontati sembra essere più un difetto della RAI locale in lingua italiana.

BILDUNG

Die letzte Gruppe der Kritikpunkte bezieht sich auf das Bildungssystem.

Die Kritiken am Schulsystem betreffen sowohl die Methoden und Motivation als auch die Ergebnisse (bereitet nicht auf die Berufswelt vor).

L'ISTRUZIONE

L'ultimo gruppo di giudizi si riferisce al comparto dell'istruzione.

Le critiche al sistema scolastico riguardano sia i modi (metodi e motivazioni) che i risultati (non prepara al mondo del lavoro).

Tab. 6

Gründe der Unzufriedenheit mit dem Schulsystem - 2018

Prozentwerte; mehrere Antworten möglich

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti del sistema scolastico - 2018

Valori percentuali; possibili più risposte

	%	
Bereitet nicht genügend auf die Berufswelt vor	17,4	Non prepara sufficientemente al mondo del lavoro
Zu wenig motivierte Lehrkräfte	15,4	Personale insegnante troppo poco motivato
Nicht geeignete Unterrichtsmethoden	18,6	Metodi di insegnamento non adeguati
Ungünstiger Stundenplan	4,2	Orario scomodo
Ungünstiger Schulkalender	3,5	Calendario scolastico scomodo

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

Schwerpunkt Landesämter: über 80% sind zufrieden

In den letzten drei Jahren haben sich ungefähr 247.000 Personen an einen Dienst des Landes gewandt. Insgesamt gab es zu diesen Diensten 393.000 Kontakte, da sich einige Personen an mehrere Ämter wandten.

In etwa 67.000 Fällen (ungefähr 18% derjenigen, die eine Meinung ausgedrückt haben) wurde diese Erfahrung negativ bewertet. Wie bereits erwähnt, beträgt der Anteil der negativen Bewertungen des Landes durch die gesamte Bevölkerung 17%: Die beiden Werte sind somit sehr ähnlich.

Il focus sugli uffici provinciali: oltre l'80% di soddisfazione

Nel corso dell'ultimo triennio circa 247.000 persone si sono rivolte ad un servizio/ufficio provinciale per un totale di 393.000 contatti, visto che alcune persone si sono rivolte a più uffici.

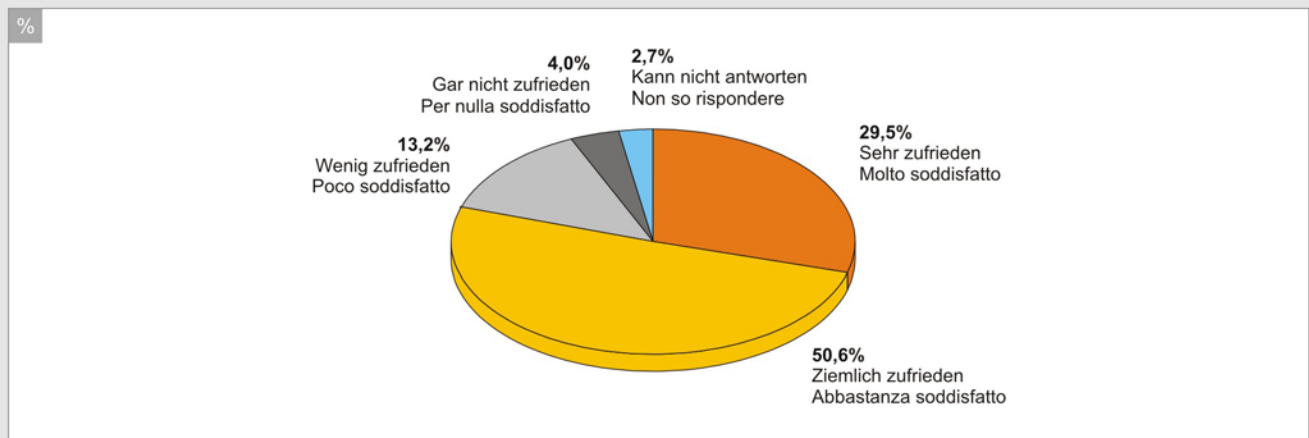

In circa 67.000 casi (circa il 18% di chi ha un'opinione) tale esperienza è stata giudicata negativamente. Abbiamo visto in precedenza che il 17% della popolazione ha dato un giudizio negativo verso la Provincia: dunque un valore molto simile.

Grad der Zufriedenheit mit den Diensten der Landesverwaltung - 2018

Prozentuelle Verteilung; Bewertungen von Personen, die in den letzten drei Jahren Kontakte mit Landesämtern hatten

Grado di soddisfazione nei confronti dei servizi provinciali - 2018

Composizione percentuale; giudizi di persone entrate in contatto negli ultimi tre anni con uffici provinciali

© astat 2018 - sr 

Tab. 7

Zufriedenheit mit den Ämtern der Landesverwaltung, nach Abteilung/Agentur - 2018

Personen, die in den letzten drei Jahren einen Dienst in Anspruch genommen haben

Soddisfazione nei confronti degli uffici provinciali, per Ripartizione/Agenzia - 2018

Persone che hanno utilizzato un servizio provinciale negli ultimi tre anni

	Sehr zufrieden Molto soddisfatto	Ziemlich zufrieden Abbastanza soddisfatto	Wenig zufrieden Poco soddisfatto	Überhaupt nicht zufrieden Per niente soddisfatto	Weiß nicht Non so rispondere	% sehr + ziemlich zufrieden % molto + abbastanza soddisfatti	
WOBI	3.200	7.700	4.200	1.500	800	65,8	IPES
Abteilung 19 - Arbeit	4.300	17.500	3.700	2.300	400	78,3	Rip 19 - Lavoro
Abteilung 16 - Deutsches Schulamt	5.800	16.800	3.900	600	1.700	83,3	Rip 16 - Intendenza scolastica tedesca
Abteilung 25 - Wohnungsbau	8.900	14.500	7.600	2.200	800	70,5	Rip 25 - Edilizia abitativa
Abteilung 17 - Italienisches Schulamt	800	5.300	1.900	400	1.300	72,4	Rip 17 - Intendenza scolastica italiana
Abteilung 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	22.900	33.800	4.200	1.100	1.500	91,5	Rip 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano
Abteilung 38 - Mobilität	18.900	27.600	6.900	2.200	100	83,7	Rip 38 - Mobilità
Dienststelle für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen	7.300	10.900	4.700	1.400	1.000	74,8	Servizio esami di bi- e trilinguismo
Abteilung 24 - Soziales	7.700	13.600	4.200	1.600	-	78,7	Rip 24 - Politiche sociali
Abteilung 31 - Landwirtschaft	10.200	12.000	2.400	600	1.000	88,2	Rip 31 - Agricoltura
Abteilung 4 - Personal	8.800	9.900	2.200	800	300	86,2	Rip 4 - Personale
Familienagentur	2.400	5.600	800	100	1.100	89,4	Agenzia per la famiglia
Abteilung 40 - Bildungsförderung	7.000	8.200	2.000	400	600	86,4	Rip 40 - Diritto allo studio

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

Durchaus positiv fallen die Beurteilungen der Erfahrungen mit den kontaktierten Landesämtern aus: Im Durchschnitt zeigen sich über 80% der Nutzer zufrieden, und fünf Abteilungen/Agenturen stoßen zu über 85% auf zufriedene Nutzer: Abt. 41 Grundbuch, Kataster, Abt. 31 Landwirtschaft, Abt. 4 Personal, Familienagentur und Abt. 40 Bildungsförderung. Die Tabelle listet die Ergebnisse für mindestens 30 Urteile auf.

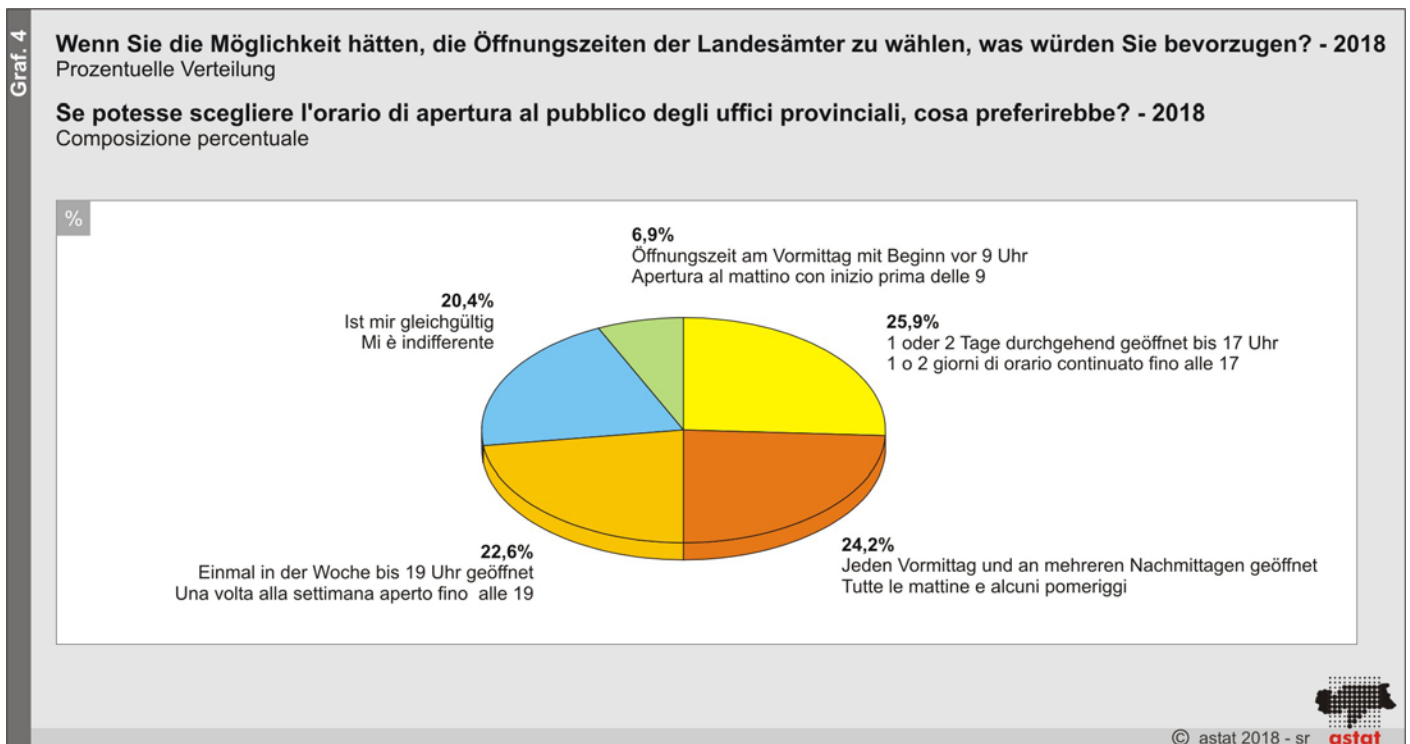
Piuttosto positivi i giudizi rispetto alle esperienze avute negli uffici provinciali contattati; in media si ha oltre l'80% di utenti soddisfatti e cinque ripartizioni/agenzie vanno oltre l'85% di soddisfazione: la ripartizione 41 Libro fondiario e catasto, la ripartizione 31 Agricoltura, la ripartizione 4 Personale, l'Agenzia per la famiglia e la ripartizione 40 Diritto allo studio. In tabella sono riportati i risultati relativi a servizi per i quali sono stati espressi almeno 30 giudizi.

Kritikpunkte betreffen die übertriebene Bürokratie („Ämter müssen mehrmals aufgesucht werden“ oder „zu viele Bescheinigungen/Dokumente werden verlangt“) und Langsamkeit.

Nur beim WOBI bleibt der Anteil der zufriedenen Nutzer unter 70%. Dabei ist anzumerken, dass die schlechtesten Ergebnisse jene Ämter betreffen, die eine Leistung auch verweigern können, wenn der Ansuchende keinen Anspruch darauf hat, weshalb ein Teil der negativen Bewertungen auch zustande kommen dürfte, weil die betreffende Person in der irrigen Annahme war, Anrecht auf eine Leistung vonseiten der kontaktierten Behörde zu haben.

Le eventuali critiche sono rivolte all'eccessiva burocrazia ("è necessario recarsi più volte negli uffici" o "vengono chiesti troppi documenti") o lentezza.

Solo per l'IPES la percentuale di soddisfatti rimane sotto il 70%. Si fa comunque notare che i risultati meno buoni si trovano in quegli uffici che possono anche negare la prestazione se il richiedente non ne ha diritto e che quindi parte dei giudizi negativi può anche derivare dal fatto che la persona si era erroneamente "illusa" di aver diritto ad una qualche prestazione da parte dell'Ente contattato.



Die Befragten konnten auch angeben, welche Uhrzeiten sie beim Parteienverkehr der Landesämter bevorzugen würden. Drei Optionen überwiegen: ein oder zwei Tage mit durchgehenden Öffnungszeiten (25,9%), an denen folglich die Mittagspause für Erledigungen genutzt werden kann, alle Vormittage mit einigen Nachmittagen (24,2%), oder einmal in der Woche bis 19.00 Uhr offen (22,6%). Nur 6,9% haben sich für frühere Öffnungszeiten der Ämter/Schalter vor 9 Uhr morgens ausgesprochen.

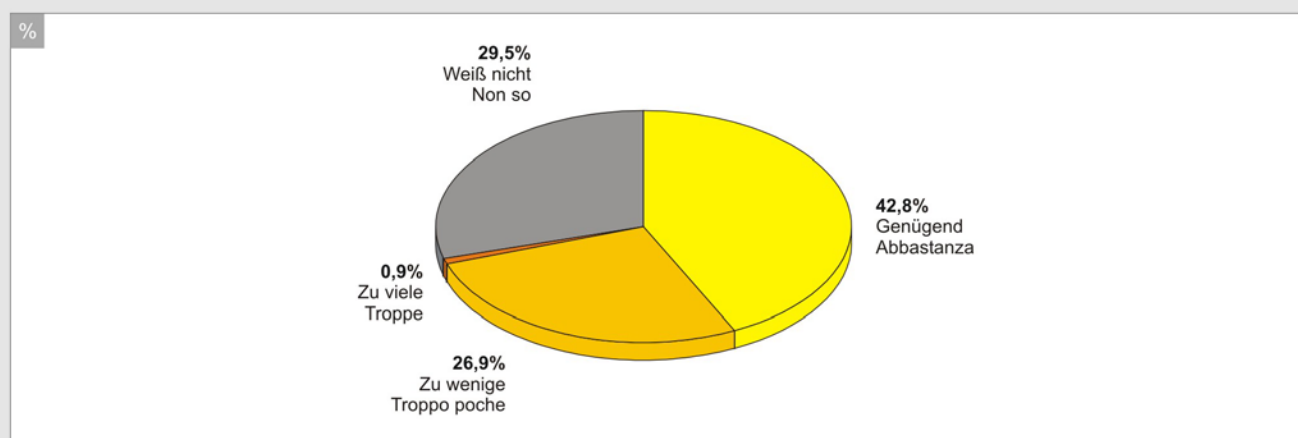
È stata data ai rispondenti anche la possibilità di indicare le fasce orarie preferite come orario d'apertura degli uffici provinciali. Tre sono le opzioni preferite: uno o due giorni di orario continuato (25,9%) dunque con la possibilità di usare la pausa-pranzo, tutte le mattine più alcuni pomeriggi (24,2%), oppure una volta alla settimana aperto fino alle ore 19.00 (22,6%). Solo una quota minore, pari al 6,9%, si è pronunciata in favore di un'apertura anticipata al mattino prima delle ore 9.00 degli uffici/sportelli.


Werden Ihrer Meinung nach von der Landesverwaltung genügend, zu wenige oder zu viele Auskünfte über deren Tätigkeiten angeboten? - 2018

Prozentuelle Verteilung

Secondo Lei vengono offerte da parte dell'Amministrazione provinciale abbastanza, troppo poche o troppe informazioni sulle proprie attività? - 2018

Composizione percentuale



© astat 2018 - sr 

Etwas weniger als die Hälfte der Bevölkerung (42,8%) fühlt sich über die Tätigkeit der Landesverwaltung ausreichend informiert. 26,9% hätten gerne mehr Informationen. Kaum jemand (0,9%) beschwert sich über zu viele Informationen.

Das Ergebnis belegt, dass eine teilweise Transparenz in Bezug auf die Tätigkeit der Verwaltung wahrgenommen wird. Mehr als ein Viertel (29,5%) der Personen kann jedoch keine Antwort geben bzw. stellt sich diese Frage gar nicht.

Poco meno della metà della popolazione (42,8%) ritiene di essere abbastanza informata in merito all'attività dell'Amministrazione Provinciale e il 26,9% preferirebbe avere maggiori informazioni. Quasi nessuno (0,9%) si sente "infastidito" da informazioni eccessive.

Il risultato testimonia una percezione di trasparenza parziale rispetto all'attività dell'amministrazione, ma rimane oltre un quarto (29,5%) di persone che non sanno rispondere e che dunque non si pongono nemmeno la questione.

Die Onlinedienste der Öffentlichen Verwaltung werden viel genutzt

Immer öfter nehmen die Südtiroler via Internet Kontakt zur Öffentlichen Verwaltung auf, vielleicht aufgrund der eigenen Arbeitszeiten, wenngleich die Nutzung in vielen Fällen einfach nur aus dem Abrufen von Informationen besteht. Es folgen (nach absteigender Häufigkeit geordnet) das Ausfüllen von Formularen, die Bezahlung von Steuern oder Abgaben, der Onlinezugang zu Lohnstreifen und CU sowie die Zustellung von PEC-Mails.

47,4% der Bevölkerung kennen das Bürgernetz, wenngleich viele dann keine korrekte Beschreibung der Inhalte desselben liefern können. Vor allem entgeht vielen, dass es die Informationen und Onlinedienste aller öffentlichen lokalen Ämter in Südtirol enthält. Vom Portal des Bürgernetzes aus ist es möglich,

Diffuso l'utilizzo dei servizi online della Pubblica Amministrazione

Gli altoatesini si rapportano con la pubblica amministrazione, magari anche solo per esigenze derivanti dalla propria attività lavorativa, sempre più spesso online anche se in molti casi si tratta solo di una semplice raccolta di informazioni. A seguire, nell'ordine, la compilazione di moduli, il pagamento di tasse o imposte, l'accesso a buste-paga o CU e la consegna di PEC.

Il 47,4% della popolazione afferma di conoscere la Rete civica, anche se poi in non pochi casi la descrizione di quale sia il suo contenuto non viene data correttamente; in particolare sfugge spesso il fatto che vi si possano trovare le informazioni ed i servizi online di tutta la Pubblica Amministrazione locale in Alto Adige.

auf Inhalte des Südtiroler Sanitätsbetriebes, des Gemeindenverbandes, der Bezirksgemeinschaften und der Landesverwaltung selbst zuzugreifen.

Dal portale si può accedere infatti ai contenuti dell'Azienda sanitaria, del Consorzio dei Comuni, delle Comunità comprensoriali oltre che della stessa Amministrazione provinciale.

23,4% der Südtiroler geben jedenfalls an, das Bürgernetz zu nutzen.

In ogni caso il 23,4% degli altoatesini dice di usare la Rete civica.

Tab. 8

Haben Sie im letzten Jahr, für sich oder eine andere Person, folgende digitale Dienste der öffentlichen Verwaltung verwendet? - 2018

Prozentwerte; Personen mit 18 und mehr Jahren

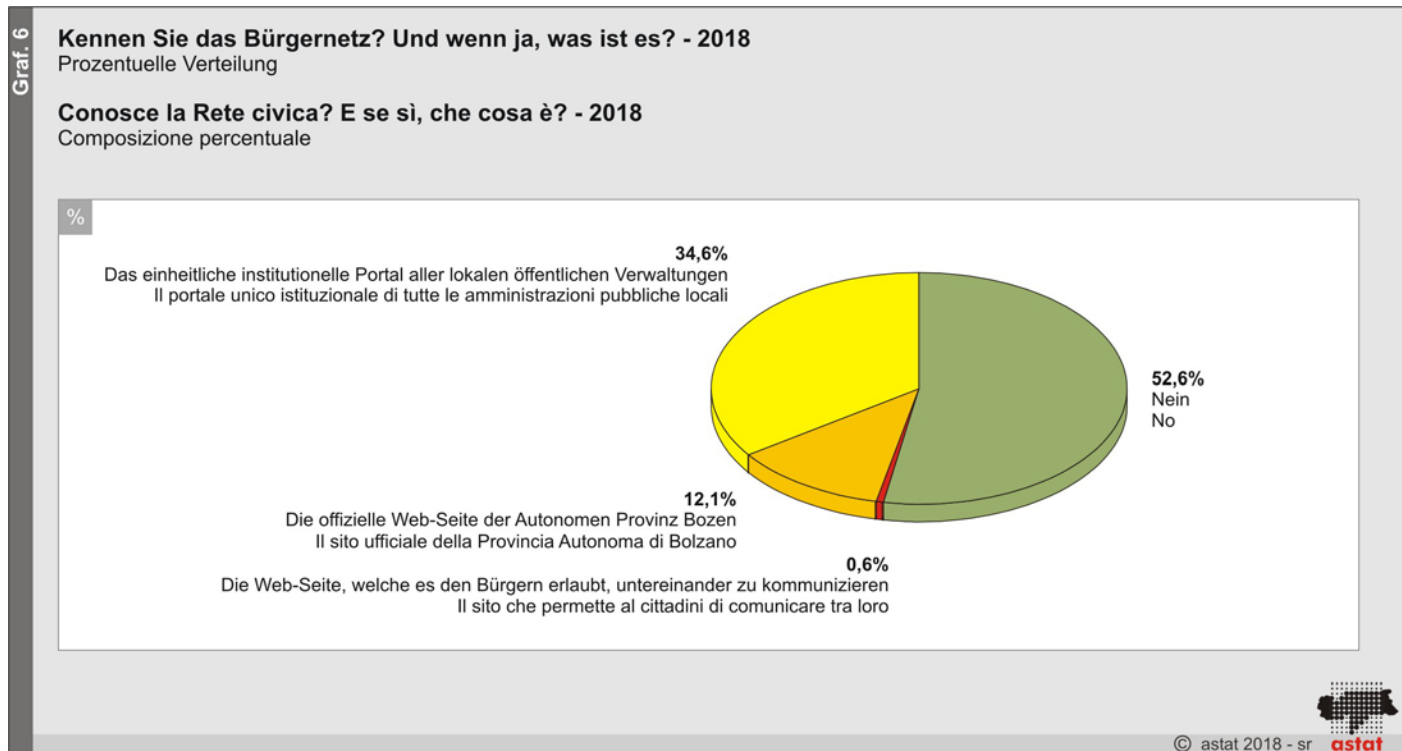
Nell'ultimo anno Lei ha utilizzato qualcuno dei seguenti servizi online della Pubblica Amministrazione, per sé o per un'altra persona? - 2018

Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre

	Ja Sì	
Informationseinholung auf den Internetseiten (Kontakte, Öffnungszeiten, Zuständigkeiten, Daten, usw.)	59,0	Raccolta informazioni su siti internet (contatti, orari, competenza, dati, ecc.)
Ausfüllen von Formularen über Online-Dienste	39,6	Compilazione moduli
Elektronische Bezahlung von Steuern, Abgaben u.Ä.	25,2	Pagamento elettronico di tasse, imposte
Online-Zugang zu Lohnstreifen und CU	24,8	Accesso a buste-paga e CU
Zustellung von zertifizierter elektronischer Post (PEC)	17,9	Consegna di posta elettronica certificata (PEC)
Schuleinschreibung	12,2	Iscrizione scolastica
Berechnung von Beiträgen, Studienförderungen u.Ä.	11,5	Calcolo contributi, borse di studio e simili
Zugang zum Kataster	10,6	Accesso catastale
Anmeldung zur Zwei- oder Dreisprachigkeitsprüfung	7,9	Domanda per l'esame di bi/trilinguismo
Überprüfung des Bearbeitungsstandes von eingereichten Anfragen	6,7	Verifica dello stato di avanzamento lavori di domande presentate
Ansuchen um Pendlerbeiträge	3,5	Richiesta di contributo per pendolari

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT



Worüber und wie oft informieren Sie sich im Bürgernetz? - 2018

Personen mit 18 und mehr Jahren

Cosa consulta sulla Rete Civica e con che frequenza? - 2018

Persone di 18 anni e oltre

	Absolute Werte Valori assoluti		Prozentwerte (manchmal+oft) Valori percentuali (ogni tanto+spesso)	
	Manchmal ogni tanto	Oft spesso		
Informationsdienste (Wetter, Verkehr, Lawinenbericht)	38.900	46.200	20,2	Servizi informativi (meteo, traffico, valanghe)
Formulare	67.700	12.800	19,1	Modulistica
Aktuelles	57.200	11.800	16,4	Attualità
Onlinedienste (E-government)	51.800	15.900	16,1	Servizi online (e-government)
Telefonverzeichnis	53.800	13.100	15,9	Elenco telefonico
Publikationen	45.800	4.900	12,0	Pubblicazioni
Kartografie	33.200	8.300	9,8	Cartografia
Beschlüsse	34.100	6.900	9,7	Delibere
Arbeitsbörse	32.300	7.800	9,5	Borsa lavoro
Gesetzessammlungen	31.200	6.800	9,0	Raccolta delle leggi
Organigramm	30.900	4.000	8,3	Organigramma
Ausschreibungen/Vergaben	28.200	5.900	8,1	Bandi di gara

Quelle: ASTAT

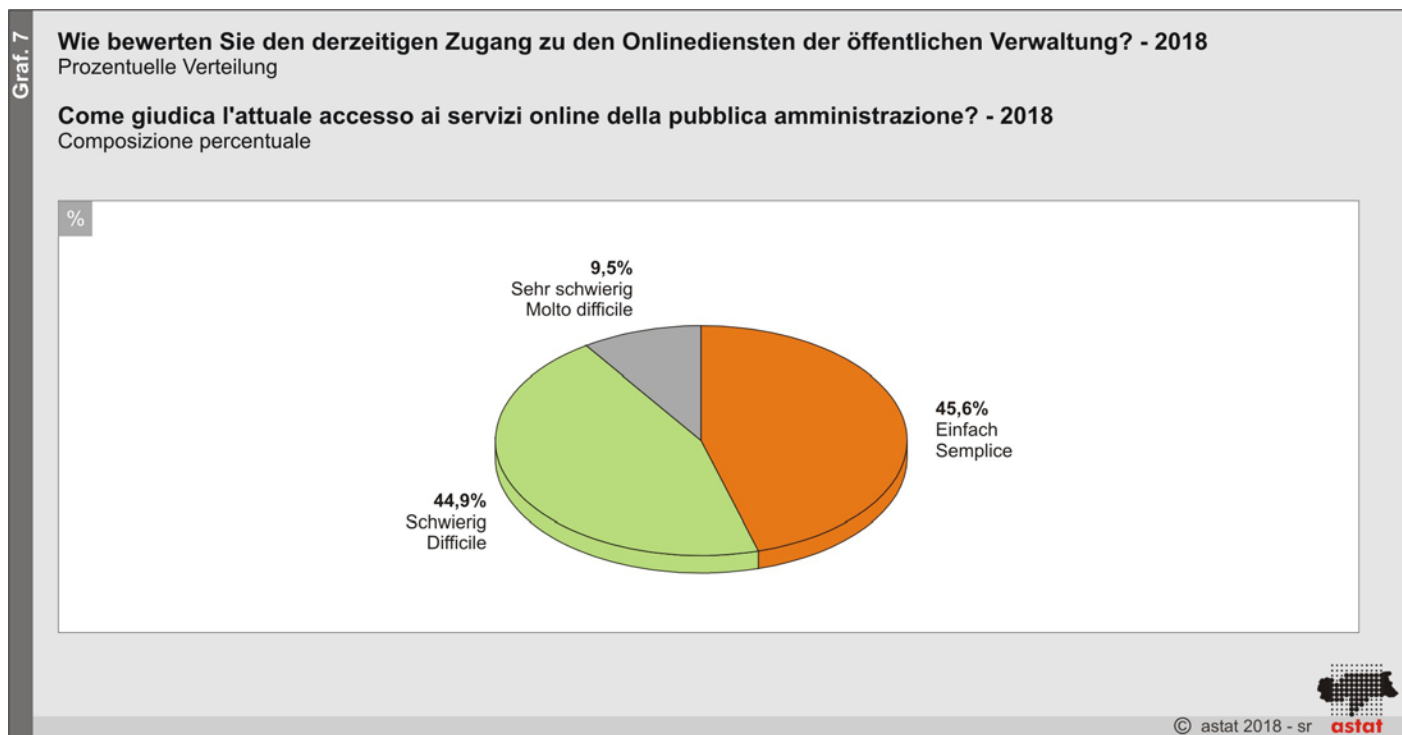
Fonte: ASTAT

Die Nutzer des Bürgernetzes rufen am häufigsten die Seiten mit Informationen zu Wetter, Verkehr und Lawinen sowie mit den aktuellen News auf. Häufig besucht und heruntergeladen werden auch Seiten mit Formularen, News, es werden Onlinedienste genutzt, Telefonnummern gesucht oder Veröffentlichungen, Kartenmaterial und Beschlüsse konsultiert. Sehr intensiv genutzt wird auch die Arbeitsbörse, bedenkt man die niedrige Arbeitslosenquote in Südtirol.

Über die Hälfte der Nutzer der Onlinedienste der Öffentlichen Verwaltung empfindet die Navigation der entsprechenden Seiten als schwierig oder sehr schwierig - eine deutliche Verschlechterung, bedenkt

Tra gli utenti della Rete civica, le pagine consultate più spesso sono le informazioni su meteo, traffico, valanghe e attualità. Non pochi utilizzatori della rete civica consultano e scaricano anche modulistica, notizie di attualità, usano servizi online, cercano numeri di telefono o consultano pubblicazioni, cartografia e delibere. Molto utilizzato, se si considera la bassa percentuale di disoccupati che ha l'Alto Adige, anche il sito della borsa-lavoro.

Oltre metà degli utenti dei servizi online della Pubblica Amministrazione trova difficile o molto difficile la relativa navigazione. Questo dato è in forte peggioramento rispetto a solo tre anni fa, quando aveva delle



man, dass vor drei Jahren nur 35,3% der Nutzer Schwierigkeiten hatten. Mit wachsender Nutzerzahl und Anzahl zugänglicher Onlinedienste steigt also auch deren Komplexität und damit der Schwierigkeitsgrad, was die Bedienung der Webseite betrifft.

difficultà il 35,3%. Dunque, al crescere dell'utenza e della gamma di servizi online usufruibili, cresce anche la complessità e quindi la difficultà dell'utilizzo.

Dialog Bürger - Öffentliche Verwaltung nicht zufriedenstellend

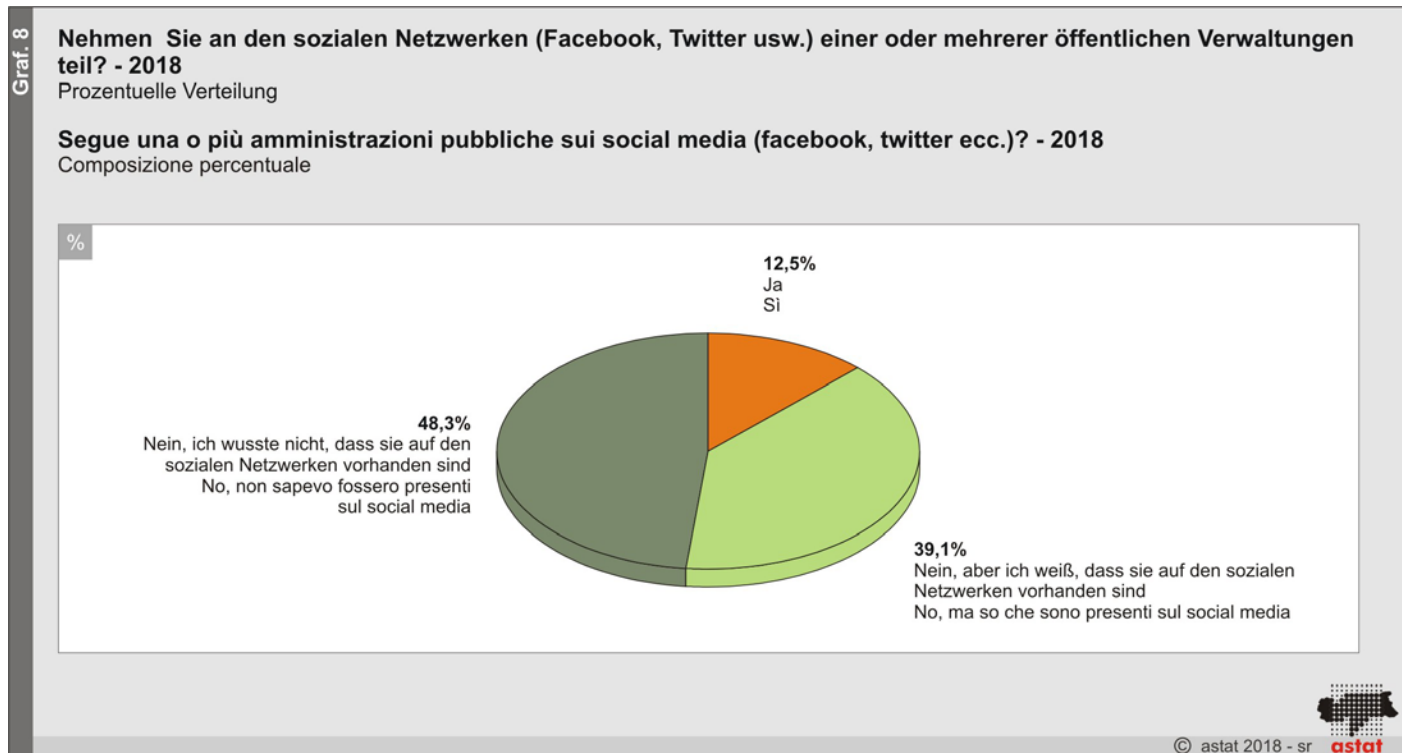
Das Internet ist mittlerweile ein wichtiges Kommunikationsmedium geworden. Millionen von Nutzern greifen täglich auf die Seiten der verschiedenen sozialen Medien zu, wo die Informationen ausgetauscht und manchmal auch generiert werden. Der Bürger sucht über das Web den direkten Kontakt mit dem jeweiligen Ansprechpartner. Vor diesem Hintergrund stellen die sozialen Netzwerke für die Öffentliche Verwaltung eine Chance dar, nicht nur um zu informieren, sondern auch um den Bürgern zuzuhören und ihre Beteiligung zu fördern.

Die Öffentliche Verwaltung, die sich an den sozialen Netzwerken beteiligen will, muss sich an das geänderte Sprachverhalten anpassen. Außerdem muss sie ihren „Schaukasten“ passend gestalten - zu viele Mitteilungen vermeiden und die abgegebenen Kommentare moderieren.

Insoddisfacente il dialogo tra cittadino e Pubblica Amministrazione

Internet è ormai un canale importante per la comunicazione in generale. Milioni di utenti accedono ogni giorno ai diversi siti sociali, dove le informazioni circolano e talvolta si formano. Il cittadino cerca sul web il dialogo diretto con il proprio interlocutore. In questo scenario, i social network rappresentano un'opportunità per la Pubblica Amministrazione, non solo per informare, ma anche per ascoltare i cittadini, stimolando la partecipazione.

La Pubblica Amministrazione che intende partecipare ai social network deve saper gestire il cambio di linguaggio che ciò comporta e deve saper gestire la propria "bacheca", evitando eccessi di comunicazioni e moderando i messaggi che vengono lasciati.

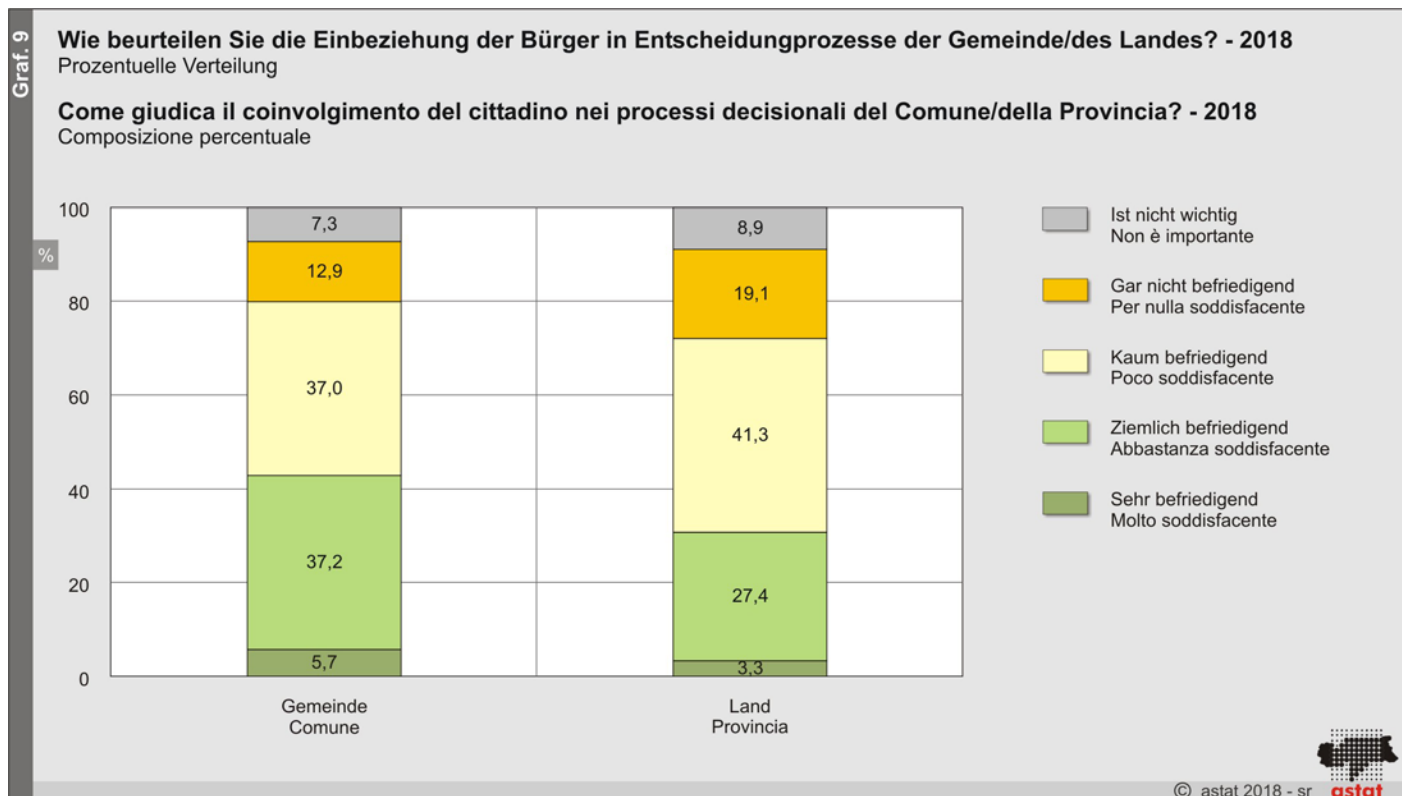


Wie weit dieser Weg noch ist, zeigt sich auch daran, dass nur 12,5% der Südtiroler einer öffentlichen Verwaltung über ein soziales Netzwerk folgen, obwohl die

quanto questa strada sia ancora tutta da percorrere lo si deduce anche dal fatto che solo il 12,5% degli altoatesini segue una pubblica amministrazione su un so-

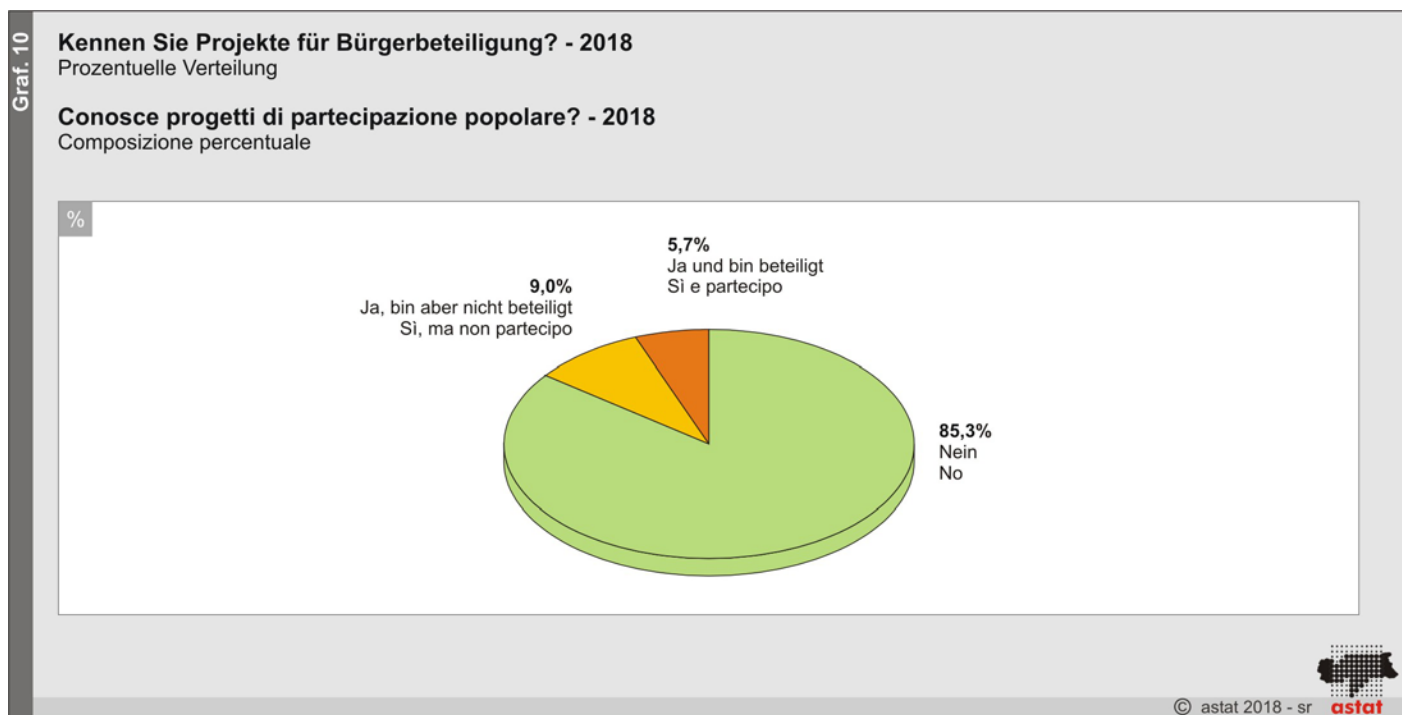
Hälfte der Bevölkerung um deren Existenz weiß und mehr als 165.000 Personen (ASTAT, Mehrzweckerhebung 2017) regelmäßig eine dieser Seiten aufrufen.

cial network, benché metà popolazione sia al corrente della loro presenza e oltre 165.000 persone (ASTAT, Indagine Multiscopo 2017) usino regolarmente uno di questi siti.



Der Eindruck einer nicht zufriedenstellenden Beziehung mit den Institutionen wird bestätigt: Weniger als jeder zweite Bürger fühlt sich bei den Entscheidungen der eigenen Gemeinde einbezogen und nur jeder dritte bei jenen des Landes.

La sensazione di un'insoddisfacente relazione con le istituzioni da parte del cittadino è confermata: meno di un cittadino su due si sente coinvolto nei processi decisionali del proprio Comune e solo uno su tre in quelli della Provincia.



Die Formen von Beteiligung, die unter anderem von europäischen Programmen gefördert werden, zielen darauf ab, den Bürgern mehr Möglichkeiten zu geben, um sich zu den sie betreffenden Fragen zu äußern.

Die demokratische Natur der Beteiligung hängt vor allem von den Mechanismen der Selbstauswahl (nur die Betroffenen drücken ihre Meinung aus) der Teilnehmer ab: Dabei handelt es sich um dieselben verzerrenden Mechanismen, die auch den Unterschied zwischen einer wissenschaftlichen Erhebung und einer „spontanen Meinungssammlung“ ausmachen.

Die Nutzung der Projekte zur Bürgerbeteiligung scheint nur einen kleinen Teil der Bevölkerung erreicht zu haben: 85,3% der Bevölkerung wissen nichts über deren Existenz, nur 5,7% der Bürger, d.h. einer von 20, nehmen daran teil.

Es folgen die häufigsten Antworten auf die offenge stellte Frage zur Kenntnis dieser Projekte, nach Häufigkeit der Angaben geordnet: eine genaue Ermittlung der Anteile kann nicht erfolgen. Es werden nur Antworten von mindestens zwei Befragten veröffentlicht.

Le pratiche partecipative, peraltro promosse anche da programmi europei, hanno lo scopo di espandere le opportunità per i cittadini di aver voce su questioni di loro interesse.

La democraticità di una pratica partecipativa dipende soprattutto dai meccanismi di autoselezione (si esprimono solo gli interessati) dei partecipanti: questi sono gli stessi meccanismi distortivi che fanno la differenza tra un sondaggio scientifico ed una "raccolta spontanea di opinioni".

L'uso dei progetti di partecipazione popolare non sembrerebbe, in effetti, aver raggiunto una quota rilevante di popolazione: l'85,3% della popolazione non ne conosce l'esistenza. Un cittadino su 20 (il 5,7%) vi partecipa.

Relativamente alla conoscenza di tali progetti, qui sotto si riportano le risposte più frequenti raccolte tramite domanda aperta, esposte in ordine di frequenza di risposta; una quantificazione precisa delle percentuali non può essere validata. Si pubblicano solo le risposte date da almeno due rispondenti.

Tab. 10

Offene Antwortmöglichkeiten auf die Frage „Welche Projekte zur Bürgerbeteiligung kennen Sie?“ - 2018

Rangliste

Risposte aperte alla domanda "Quali progetti di partecipazione popolare conosce?" - 2018

Graduatoria

1 - Flugplatz	1 - Aeroporto
2 - Minority safepack	2 - Minority safepack
3 - Wolf/Bär	3 - Lupo/orso
4 - Benko-Projekt	4 - Progetto Benko
5 - Direkte Demokratie	5 - Democrazia diretta
6 - Plose-Seilbahn	6 - Funivia della Plose
7 - Umfragen (allgemein)	7 - Sondaggi (in generale)
8 - Autonomiekonvent	8 - Convenzione sull'autonomia
9 - Stadtviertelrat	9 - Consiglio di quartiere
10 - Impfpflicht	10 - Obbligo vaccinale
11 - Brennerbasistunnel - BBT	11 - Tunnel di base del Brennero - BBT
12 - Erhalt des Krankenhauses	12 - Mantenimento ospedale
13 - Pestizide	13 - Pesticidi
14 - Überetscherbahn	14 - Tram dell'Oltradige

Zu unterstreichen ist das zunehmende Bewusstsein, dass auch die Umfragen (wir erlauben uns zu präzisieren: sofern sie von einem offiziellen und unabhängigen Statistikinstitut gemacht werden) als Instrument partizipativer Demokratie betrachtet werden können, da sie einen Denkanstoß für politische Entscheidungen liefern.

Si noti come si faccia strada la consapevolezza che anche i sondaggi (ci sia consentito di precisare: se fatti da un istituto della statistica ufficiale e indipendente) possano, in quanto spunto per decisioni politiche, esser considerati strumento di democrazia partecipata.

Anmerkungen zur Methodik

Die Erhebung „Zufriedenheit der Bürger mit den öffentlichen Diensten“ wird vom ASTAT zum fünften Mal durchgeführt.

Die Grundgesamtheit der Erhebung umfasst die volljährige Bevölkerung (ungefähr 421.000 Einwohner). Die Erhebung wurde zwischen April und Juli 2018 durchgeführt. Die Erhebungseinheit und statistische Einheit ist die Einzelperson. Die Stichprobe wurde als Zufallsstichprobe aus den Melde-registern⁽¹⁾ gezogen.

Das Stichprobendesign sah keine Domänen vor und die Schichtung basiert auf drei Variablen: Gebiet (acht Bezirks-gemeinschaften), Geschlecht und drei Altersklassen mit proportionaler Verteilung.

Bei der Berechnung der Endgewichte wurde eine Gewich-tung aufgrund der dichotomen Variablen „italienische/aus-ländische Staatsbürgerschaft“ vorgenommen.

Ergebnisse der versuchten Kontaktaufnahmen und Ausfallquote

Esiti dei tentativi di contatto e tasso di mancata risposta

	Einheiten Unità	
<u>Nicht wählbare Einheiten:</u>	153	<u>Unità Non Eleggibili:</u>
Von der Erhebung aufgrund von Todesfall, Umzug, Unauffindbarkeit ausgeschlossene Einheiten		Le Unità Non Eleggibili sono le unità escluse dall'indagine, perché decedute, non più residenti, irreperibili
<u>Wählbare Einheiten:</u>	3.846	<u>Unità Eleggibili:</u>
Die möglicherweise antwortenden Einheiten, Summe der Befragten und der geschätzten wählbaren Einheiten ohne Antwort		Le Unità Eleggibili sono le unità potenzialmente rispondenti, date dalla somma delle Unità Rispondenti e delle Unità Eleggibili stimate, ma senza risposta
<u>Ungelöste Kontaktaufnahme:</u>	1.869	<u>Unità Non Risolte:</u>
Die Kontaktaufnahme mit einer Einheit ist ungelöst, wenn für diese keine Daten gesammelt wurde und nicht festgestellt werden konnte, ob sie wählbar oder nicht war		Le Unità Non Risolte sono le unità di cui non sono state raccolte le informazioni, e per le quali non è dato sapere se fossero eleggibili o non eleggibili
α : Anteil der Einheiten mit ungelöster Kontaktaufnahme, die als wählbar geschätzt werden Für die vorliegende Erhebung wird er auf 95% geschätzt		α : frazione delle Unità Non Risolte che si stimano essere Eleggibili Per l'indagine in oggetto è stata stimata al 95%
<u>Nicht antwortende Einheiten:</u>	65	<u>Unità Non Rispondenti:</u>
In die Erhebung eingeschlossene Einheiten, von denen jedoch aus Gesundheits-, Alters-, Sprachgründen oder wegen einer Weigerung keine Daten gesammelt wurden		Le Unità Non Rispondenti sono le unità incluse nell'indagine, ma di cui non sono state raccolte le informazioni, per problemi di salute, età, lingua o per rifiuto
<u>Befragte (oder Antworten)</u>	1.912	<u>Unità Rispondenti (o Risposte)</u>
<u>Einheiten insgesamt:</u>	3.999	<u>Unità totali:</u>
Dies ergibt sich aus folgender Summe: Nicht wählbare (überprüfte) Einheiten + ungelöste Einheiten (geschätzte nicht wählbare Einheiten + geschätzte wählbare Einheiten ohne Antwort) + nicht antwortende Einheiten + Befragte		Risultano dalla seguente somma: Unità Non Eleggibili (accertate) + Unità Non Risolte (Unità Non Eleggibili stimate + Unità Eleggibili stimate, ma senza risposta) + Unità Non Rispondenti + Unità Rispondenti
Im konkreten Fall der Erhebung, die Gegenstand dieser Mitteilung ist: $153 + (1.869 \cdot 0,05 + 1.869 \cdot 0,95) + 65 + 1.912 = 3.999$		Nel caso specifico dell'indagine di cui al presente notiziario: $153 + (1.869 \cdot 0,05 + 1.869 \cdot 0,95) + 65 + 1.912 = 3.999$
<u>Ausfallquote:</u>		<u>Tasso di mancata risposta:</u>
Prozentuelles Verhältnis zwischen der Summe aus nicht antwortenden Einheiten und den geschätzten wählbaren Einheiten ohne Antwort und jener aus Befragten, nicht antwortenden Einheiten und geschätzten wählbaren Einheiten ohne Antwort		È dato dal rapporto percentuale fra la somma delle Unità Non Rispondenti con le Unità Eleggibili stimate, ma senza risposta, e la somma delle Unità Rispondenti con le Unità Non Rispondenti con le Unità Eleggibili stimate, ma senza risposta
Im konkreten Fall der Erhebung, die Gegenstand dieser Mitteilung ist: $\{(65 + 1.869 \cdot 0,95) / [1.912 + (65 + 1.869 \cdot 0,95)]\} \cdot 100 = 49,0\%$		Nel caso specifico dell'indagine di cui al presente notiziario: $\{(65 + 1.869 \cdot 0,95) / [1.912 + (65 + 1.869 \cdot 0,95)]\} \cdot 100 = 49,0\%$

(1) Seit einigen Jahren betrachtet die Wissenschaft die den Telefonverzeichnissen entnommenen Stichproben nicht mehr als probabilistisch. Da alcuni anni ormai la comunità scientifica non considera più come probabilistici i campioni estratti da elenco del telefono.

Nota metodologica

L'indagine "Soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi pubblici" è un sondaggio ASTAT giunto alla sua quinta edizione.

L'universo di riferimento dell'indagine è costituito dalla popolazione residente maggiorenne (circa 421.000 abitanti). La rilevazione si è svolta tra aprile e luglio del 2018. Unità di rilevazione e statistica è l'individuo. Il campionamento è probabilistico essendo i nominativi estratti dalle anagrafi⁽¹⁾.

Il disegno campionario non ha previsto alcun dominio a priori e la stratificazione è basata su tre variabili: territorio (otto comunità comprensoriali), sesso e tre classi di età, con allocazione proporzionale.

Nella costruzione dei pesi finali si è operata una post-stratificazione tramite la dicotomica "cittadinanza italiana/straniera".

Die Befragung erfolgte per CAWI-CATI (d.h. sowohl durch Selbstauffüllung über Internet als auch durch telefonische Befragung), wobei erstere Form deutlich überwog. Durch diese Art der Verteilung kann die zweifache Ziehung (zuerst die Gemeinden, dann die Personen) umgangen werden, womit die Verschlechterung der Effizienz der Schätzwerte aufgrund des Designeffekts vermieden wird.

Von den ungefähr 4.000 gezogenen Namen mussten 153 von den wählbaren Einheiten ausgeschlossen werden. Die daraus resultierende Rücklaufquote liegt bei 51%.

Da die Befragungen entweder durch Selbstauffüllen der Bögen oder direkt durch Bedienstete des ASTAT durchgeführt wurden, konnte die gesamte Feldphase ohne Aufwandskosten abgeschlossen werden.

Die Stichprobengröße beträgt **1.912** vollständige Befragungen. Die Genauigkeit der Schätzungen sowie das daraus abgeleitete Konfidenzintervall variieren bei den einzelnen Fragen. Bei dieser Anzahl liegt jedoch der Schätzwert im Allgemeinen mit 95%iger Sicherheit innerhalb eines absoluten Fehlers von 2,2 Prozentpunkten (Hypothese $p=0,5$).

La somministrazione è stata "mixed-mode" CAWI-CATI (ovvero sia autocompilato on-line, sia con intervista telefonica) con netta prevalenza della prima. Tale forma di somministrazione permette di evitare il doppio stadio di estrazione (prima i comuni poi le persone) evitando così il peggioramento di efficienza degli stimatori dovuto al "design-effect".

Dei circa 4.000 nominativi estratti, 153 hanno dato luogo ad un esito che li esclude dall'aggregato degli eleggibili. Il tasso di risposta che deriva è del 51%.

Essendo le interviste realizzate in autocompilazione o direttamente da personale ASTAT, tutta la fase sul campo è stata portata a termine a costo vivo pari a zero.

La numerosità campionaria è stata di **1.912** interviste complete. La precisione delle stime, insieme all'intervallo di confidenza che ne deriva, varia da domanda a domanda, ma in generale, con tale numerosità, è al 95% di certezza contenuta in 2,2 punti percentuali di errore assoluto (ipotesi $p=0,5$).

Tab. 0.1

Wie wurde der Fragebogen ausgefüllt?

Come è stato compilato il questionario?

Von der Person alleine, die den Brief erhalten hat	1.349	Dalla persona che ha ricevuto la lettera, senza aiuto
Von der Person, die den Brief erhalten hat, mit der Hilfe von anderen	369	Da chi ha ricevuto la lettera con aiuto di altre persone
Von einer anderen Person (nicht der Empfänger des Briefes)	24	Da un'altra persona (diversa da chi ha ricevuto la lettera)
Telefonische Befragung / beim ASTAT	170	Intervista telefonica / presso ASTAT
Insgesamt	1.912	Totale

Einer der Kritikpunkte von Seiten der Wissenschaftler und Methodologen gegenüber den Online-Erhebungen ist, dass bei dieser Art der Befragung keine Gewissheit darüber besteht, wer die Fragen beantwortet. Aus diesem Grund wurde am Ende des Fragebogens danach gefragt, wer und wie er/sie ihn ausgefüllt hat: Der Befragte wurde nach dem Ende der Befragung gebeten anzugeben, ob die Beantwortung eventuell durch eine andere Person als durch den Adressaten des Briefes, d.h. die gezogene Person, durchgeführt wurde. Nur 24 Personen (kaum mehr als 1%) haben dies angegeben.

In 369 Fällen war eine andere Person beteiligt, aber nur zur „technischen“ Unterstützung. Es handelt sich dabei fast ausschließlich um Senioren, die auf diese Weise nicht von der Erhebung ausgeschlossen werden.

Una delle critiche che vengono mosse, negli ambienti accademici e dei metodologi, alle rilevazioni web è quella che con tale somministrazione non si sa mai chi realmente risponde alle domande. Per tale motivo, in fondo al questionario è stata posta la domanda sulle modalità di compilazione: a cose fatte, il rispondente è stato in sostanza pregato di ammettere senza problemi l'eventualità che la compilazione fosse avvenuta da parte di una persona diversa da chi aveva ricevuto la lettera, ovvero il nominativo estratto. Ebbene solo 24 persone (poco più dell'1%) hanno selezionato tale opzione di risposta.

In 369 casi è intervenuta sì un'altra persona, ma solo come aiuto "tecnico": si tratta quasi esclusivamente delle persone anziane, che in questo modo non vengono affatto escluse dalla rilevazione.

Hinweis für die Redaktion:
Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Stefano Lombardo (Tel. 0471 41 84 46).

Nachdruck, Verwendung von Tabellen und Grafiken, fotomechanische Wiedergabe - auch auszugsweise - nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

Indicazioni per la redazione:
per ulteriori informazioni, si prega di rivolgersi a Stefano Lombardo (tel. 0471 41 84 46).

Riproduzione parziale o totale del contenuto, diffusione e utilizzazione dei dati, delle informazioni, delle tavole e dei grafici autorizzata soltanto con la citazione della fonte (titolo ed edizione).