



**Landesinstitut
für Statistik**

Duca-d'Aosta-Allee 59
39100 Bozen
Tel. 0471 414003, 414004
Fax 0471 414008

Auszugsweiser 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 Bozen
Verantwortlicher Direktor:
Dr. Alfred Aberer

Gedruckt auf Recyclingpapier
Druck: ALTO ADIGE, Bozen

**Istituto provinciale
di statistica**

Viale Duca d'Aosta 59
39100 Bolzano
Tel. 0471 414003, 414004
Fax 0471 414008

Riproduzione 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 06.04.89

Direttore responsabile:
Dr. Alfred Aberer

Stampato su carta riciclata
Stampa: ALTO ADIGE, Bolzano



www.provinz.bz.it/astat
astat@provinz.bz.it

www.provincia.bz.it/astat
astat@provincia.bz.it

30

Nr. Juni / Giugno 2007

Zufriedenheit mit den öffentlichen Diensten

Ergebnisse der Mehrzweckerhebung - 2006

Soddisfazione con i servizi pubblici

Risultati dell'Indagine Multiscopo - 2006

Längere Wartezeiten bei den lokalen Sanitätseinheiten

Bei den lokalen Sanitätseinheiten sind die Wartezeiten deutlich länger als bei den Meldeämtern: 42,9% der Befragten mussten an den Schaltern der Sanitätseinheiten zwischen 10 und 30 Minuten warten, bis sie an die Reihe kamen; bei den Meldeämtern waren es nur 21,6%. Allerdings sind bei Letzteren markantere

Tempi d'attesa più lunghi presso le ASL

I tempi d'attesa risultano essere decisamente più lunghi alle ASL rispetto alle anagrafi: agli sportelli delle ASL il 42,9% delle persone aspetta dai 10 ai 30 minuti prima di essere servito, mentre agli uffici anagrafici è solo il 21,6%. Alle anagrafi si nota però una differenza più marcata rispetto alle ASL tra i tempi d'attesa nei

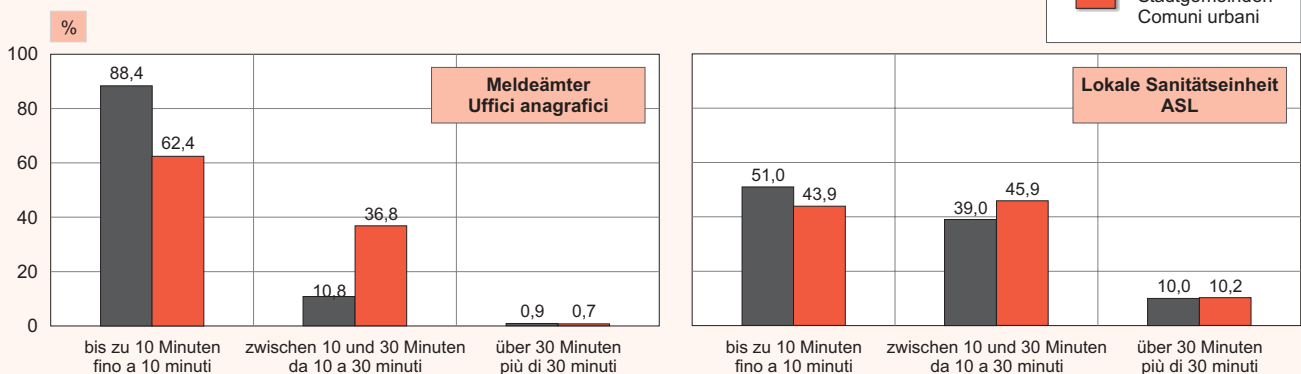
Graf. 1

Wie lange müssen Sie normalerweise am Schalter warten? - 2006

Prozentwerte ■ Personen mit 14 Jahren und mehr

In genere, quanto aspetta in fila prima di essere servito? - 2006

Valori percentuali ■ Persone di 14 anni e più



© astat 2007 - sr



Unterschiede zwischen Stadt- und Landgemeinden festzustellen: In den Städten sind die Wartezeiten beträchtlich länger.

Fast drei Viertel der Befragten sind der Meinung, dass die Öffnungszeiten der Meldeämter und der lokalen Sanitätseinheiten ziemlich oder sehr bequem sind. Nach Altersklassen gegliedert, steigt der Zufriedenheitsgrad mit dem Alter der befragten Personen. Während in der Klasse der 20- bis 29-Jährigen lediglich 11,1% die derzeitigen Öffnungszeiten der Meldeämter und nur 7,9% jene der Sanitätseinheiten als sehr bequem erachten, sind die entsprechenden Prozentsätze bei den älteren Personen wesentlich höher (60- bis 65-Jährige: 36,8% Meldeämter, 28,5% Sanitätseinheiten).

Auch von den Schülern und Studenten werden die Öffnungszeiten häufig als nicht kundenfreundlich empfunden: Für 24,5% sind die Öffnungszeiten der Meldeämter nicht besonders bequem (für 19,3% jene der Sanitätseinheiten). Es folgen die Erwerbstätigen (18,1% Meldeämter, 16,7% Sanitätseinheiten), während die nicht erwerbstätige Bevölkerung am wenigsten Probleme verzeichnet.

Tab. 1

Wie finden Sie die Öffnungszeiten? - 2006

Prozentwerte; Personen mit 14 Jahren und mehr

Come trova l'orario? - 2006

Valori percentuali; persone di 14 anni e più

SOZIO-DEMO- GRAFISCHE MERKMALE	Meldämter Uffici dell'anagrafe					Lokale Sanitätseinheit ASL					CARATTERISTICHE SOCIO-DEMO- GRAFICHE
	Sehr bequem	Ziemlich bequem	Nicht be- sonders bequem	Gar nicht bequem	Ich weiss nicht	Sehr bequem	Ziemlich bequem	Nicht be- sonders bequem	Gar nicht bequem	Ich weiss nicht	
	Molto comodo	Abba- stanza comodo	Poco comodo	Per niente comodo	Non so	Molto comodo	Abba- stanza comodo	Poco comodo	Per niente comodo	Non so	
Geschlecht											Sesso
Männer	21,6	49,3	14,5	3,4	11,2	16,8	49,6	14,2	3,3	16,1	Maschi
Frauen	22,8	49,6	12,5	2,2	12,9	15,4	56,1	13,4	3,0	12,2	Femmine
Altersklassen (Jahre)											Classi di età (anni)
14 - 19	8,6	37,6	17,1	4,4	32,4	12,2	34,4	11,9	2,6	38,9	14 - 19
20 - 29	11,1	47,0	27,3	2,2	12,4	7,9	51,3	22,8	2,7	15,3	20 - 29
30 - 39	14,8	53,4	18,0	5,2	8,5	12,2	52,4	16,9	6,4	12,1	30 - 39
40 - 49	21,0	53,6	14,5	3,3	7,6	15,9	54,4	14,5	4,7	10,5	40 - 49
50 - 59	31,0	52,7	8,8	1,7	5,8	14,8	58,5	11,4	1,2	14,1	50 - 59
60 - 65	36,8	45,4	3,0	1,9	12,9	28,5	55,1	7,9	..	8,6	60 - 65
66 und mehr	33,3	46,9	3,2	0,4	16,2	24,1	55,8	7,9	1,3	11,0	66 e più
Erwerbs- stellung											Condizione professionale
Erwerbstätige	17,9	51,8	18,1	3,9	8,3	13,5	51,7	16,7	3,9	14,2	Occupato/a
Hausfrauen	33,8	47,3	3,6	1,5	13,8	20,0	60,5	9,9	3,7	5,9	Casalinghe
Schüler/Studenten	7,1	41,2	24,5	2,9	24,2	9,2	37,0	19,3	2,6	31,9	Studenti
Rentner	35,2	47,4	2,7	0,4	14,4	25,8	57,1	6,8	1,2	9,0	Ritirati dal lavoro
In anderer Stellung	25,4	53,6	6,6	1,9	12,5	11,9	67,9	8,2	1,9	10,0	In altra condizione
Art der Gemeinde											Tipo di comune
Stadtgemeinden	16,7	48,3	15,5	3,1	16,4	16,8	48,5	13,8	3,8	17,2	Comuni urbani
Landgemeinden	26,1	50,3	12,1	2,5	9,0	15,6	56,1	13,8	2,6	11,9	Comuni rurali
Insgesamt	22,2	49,4	13,5	2,8	12,1	16,1	52,9	13,8	3,1	14,1	Totale

Rund die Hälfte der Bevölkerung möchte die Öffnungszeiten der Meldeämter und der lokalen Sanitäts-

comuni urbani rispetto a quelli rurali: nelle città i tempi d'attesa sono notevolmente più lunghi.

Quasi tre quarti delle persone ritengono che gli orari di apertura degli uffici anagrafici e delle ASL siano abbastanza o molto comodi. Suddividendo però la popolazione in classi d'età si nota che la soddisfazione per gli orari d'apertura aumenta con l'età. Infatti, nella classe d'età dai 20 ai 29 anni è solo l'11,1% a considerare gli orari delle anagrafi molto comodi e appena il 7,9% a considerare gli attuali orari delle ASL molto comodi, mentre tra gli anziani tali percentuali sono molto più alte (36,8% anagrafi, 28,5% ASL, per le persone dai 60 ai 65 anni).

Sono inoltre gli studenti a vedere con più frequenza problemi negli orari d'apertura: il 24,5% trova gli orari delle anagrafi poco comodi (19,3% quelli delle ASL), seguiti dagli occupati (18,1% anagrafi, 16,7% ASL), mentre sono gli esterni al mondo del lavoro (pensionati, casalinghe) che riscontrano meno problemi.

einheiten unverändert beibehalten (50,7% bzw. 48,7%); demgegenüber plädiert rund ein Drittel der Befragten für eine Änderung derselben (33,9% Meldeämter, 33,6% Sanitätseinheiten).

Der am häufigsten geäußerte Wunsch unter den Änderungen ist eine durchgehende Öffnung der Schalter bis 16 oder 17 Uhr, zumindest an einigen Wochentagen, gefolgt von längeren Öffnungszeiten zu bestimmten Zeiten (zum Beispiel einmal in der Woche von 8-20 Uhr) und von zwei Öffnungszeiten, vormittags und nachmittags, von Montag bis Freitag.

be alcun cambiamento negli orari d'apertura degli sportelli, mentre in ogni caso un terzo invece preferirebbe che venissero variati (33,9% anagrafi, 33,6% ASL).

Il cambiamento più desiderato sarebbe l'apertura in orario continuato fino alle 16/17 almeno alcuni giorni la settimana, seguito da un orario d'apertura più lungo, per esempio un giorno alla settimana dalle 8 alle 20 e dalla possibilità di usufruire di due aperture, sia la mattina e pomeriggio, da lunedì a venerdì.

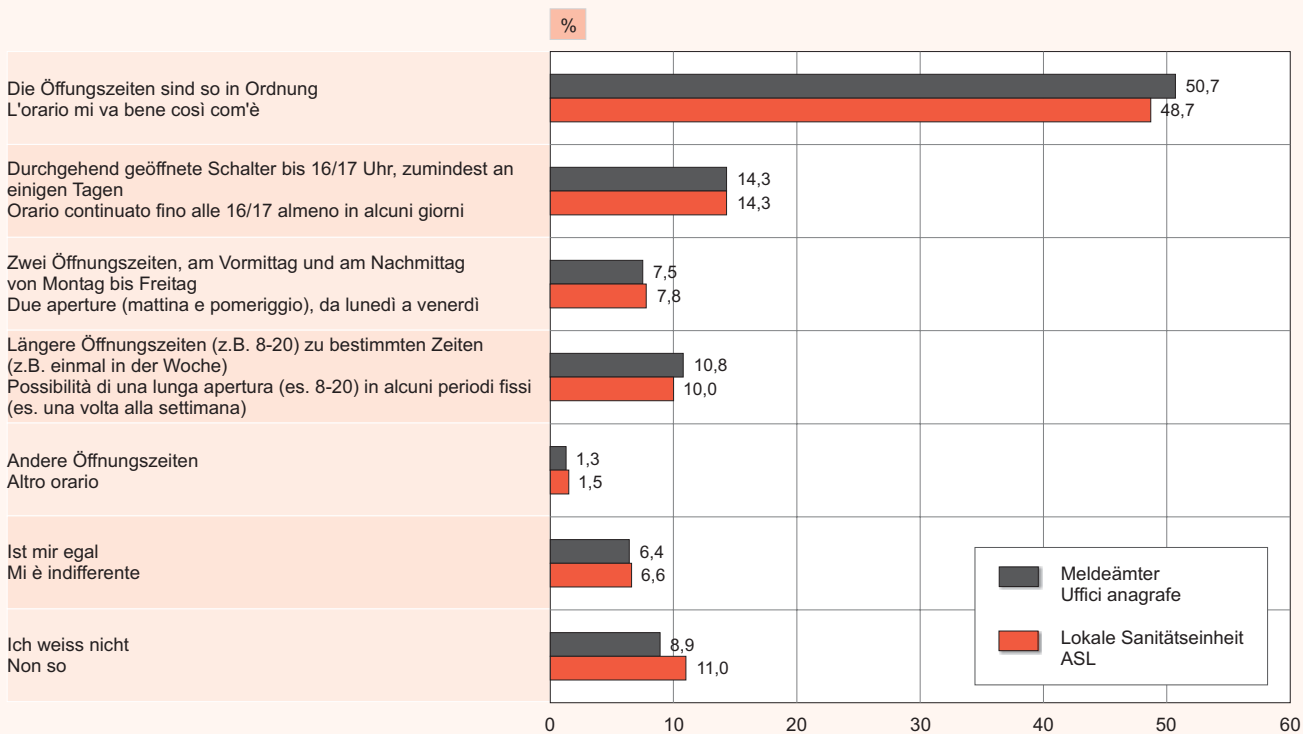
Graf. 2

Wenn Sie die Möglichkeit hätten, die Schalteröffnungszeiten zu ändern, welche Zeiten würden Sie wählen? - 2006

Prozentwerte ■ Personen mit 14 Jahren und mehr

Se Le si desse l'opportunità di cambiare l'orario di sportello come lo vorrebbe? - 2006

Valori percentuali ■ Persone di 14 anni e più



© astat 2007 - sr



Die eigenverantwortliche Erklärung ist ziemlich bekannt

Seit nunmehr vielen Jahren können die Bürger - anstelle von Bescheinigungen, die sie bei öffentlichen Ämtern einholen müssen - eigenverantwortliche Erklärungen erstellen.

Rund die Hälfte (48,1%) der Bevölkerung unseres Landes ist über diese Alternative informiert, und zwar vor allem Erwachsene, Erwerbstätige (54,7%) und Studenten (47,2%). Bei der italienischsprachigen Bevölkerung ist die Möglichkeit der eigenverantwortlichen Erklärung wesentlich bekannter als bei der deutschsprachigen (77,9% gegenüber 33,6%).

L'autocertificazione è abbastanza conosciuta

Da molti anni è ormai possibile usufruire dell'autocertificazione, cioè si può compilare una semplice dichiarazione al posto di certificati che si richiedono presso uffici pubblici.

Circa la metà (48,1%) della popolazione dell'Alto Adige è a conoscenza di questa possibilità, sono però le persone in età adulta, così come le persone attive nel mondo del lavoro (54,7%) e gli studenti (47,2%) ad essere maggiormente a conoscenza di questa alternativa. Tra le persone di lingua italiana la conoscenza è molto più diffusa rispetto alla popolazione di lingua tedesca (77,9% contro 33,6%).

Wissen Sie, dass Sie die Möglichkeit der eigenverantwortlichen Erklärung haben? - 2006

Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr

È a conoscenza della possibilità di ricorrere all'autocertificazione? - 2006

Valori percentuali; persone di 18 anni e più

SOZIO-DEMOGRAFISCHE MERKMALE	Nein No	Ja Si	CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE
Geschlecht			Sesso
Männer	50,7	49,3	Maschi
Frauen	53,0	47,0	Femmine
Altersklassen (Jahre)			Classi di età (anni)
Bis 19	68,5	31,5	Fino 19
20 - 29	54,6	45,4	20 - 29
30 - 39	46,1	53,9	30 - 39
40 - 49	47,0	53,0	40 - 49
50 - 59	44,6	55,4	50 - 59
60 - 65	58,2	41,8	60 - 65
66 und mehr	62,3	37,7	66 e più
Erwerbsstellung			Condizione professionale
Erwerbstätige	45,3	54,7	Occupato/a
Hausfrauen	62,8	37,2	Casalinghe
Schüler/Studenten	52,8	47,2	Studenti
Rentner	61,5	38,5	Ritirati dal lavoro
In anderer Stellung	69,0	31,0	In altra condizione
Sprache			Lingua
Italienisch	22,1	77,9	Italiano
Deutsch	66,4	33,6	Tedesco
Insgesamt	51,9	48,1	Totale

Angewandte statistische Methoden

Jedes Jahr führt das ASTAT in Südtirol die Mehrzweckerhebung des ISTAT (Nationalinstitut für Statistik) durch. Wie der Begriff „Mehrzweckerhebung“ bereits andeutet, beschäftigt sich die Untersuchung nicht mit einem einzigen Themenbereich, sondern mit mehreren Aspekten des täglichen Lebens. Die diesbezüglich ausgearbeiteten Fragen werden an die Mitglieder der aufgrund einer Stichprobenziehung ermittelten Haushalte gerichtet.

Für die repräsentative Stichprobe der Südtiroler Bevölkerung werden die Haushalte anhand eines mehrstufigen Stichprobenverfahrens gezogen: Die erste Stufe entspricht den Gemeinden, die nach Einwohnerzahl geschichtet werden; die zweite hingegen den Haushalten, die nach Mitgliederanzahl geschichtet werden.

An der Erhebung 2006 nahmen 592 Haushalte teil, das sind 1.491 Haushaltsmitglieder mit Wohnort in insgesamt 23 Südtiroler Gemeinden. Die Fragen der gegenwärtigen Mitteilung beziehen sich auf Personen mit 14 bzw. 18 und mehr Jahren.

Gemäß dem Stichprobenprinzip müssen die erhobenen Stichprobeneinheiten auch die nicht in die Stichprobe fallenden Einheiten der Grundgesamtheit darstellen. Um diesem Prinzip gerecht zu werden, muss jede Stichprobeneinheit gewichtet werden, wobei das Gewicht die Anzahl der Einheiten in der Grundgesamtheit ausdrückt, die nicht in die Stichprobe fallen. Die Genauigkeit der Ergebnisse kann mit Hilfe von Vertrauensintervallen geschätzt werden.

In den Tabellen dieser Veröffentlichung ist mit „Sprache“ jene Sprache gemeint, die zum Ausfüllen des Fragebogens verwendet wurde. Außerdem werden unter „Stadtgemeinden“ die fünf großen Gemeinden (Bozen, Meran, Brixen, Leifers, Bruneck) eingeordnet und unter „Landgemeinden“ alle restlichen Gemeinden. Das Zeichen „...“ bedeutet, dass für dieses Merkmal die Repräsentativität nicht erreicht wurde.

Der Lesbarkeit halber wird in dieser Publikation an verschiedenen Stellen auf eine getrennte Schreibweise für beide Geschlechter verzichtet.

Osservazioni sul metodo adottato

L'indagine multiscopo dell'ISTAT (Istituto Nazionale di statistica) viene svolta annualmente in Alto Adige dall'ASTAT. Come il nome stesso dell'indagine lascia già intuire, questa rilevazione non possiede un orientamento tematico univoco, ma riguarda svariati aspetti della vita quotidiana, che formano l'oggetto di interviste effettuate ai componenti delle famiglie selezionate.

Il campione rappresentativo della popolazione altoatesina seleziona le famiglie attraverso un campionamento a più stadi: le unità del primo stadio sono i comuni (stratificati per ampiezza demografica) e quelle del secondo le famiglie (stratificate per dimensione).

All'indagine del 2006 hanno contribuito attivamente 592 famiglie per un totale di 1.491 componenti residenti in 23 comuni. Le domande analizzate nel presente notiziario sono state rivolte alle persone con 14 oppure 18 anni e più.

In base al principio di stima campionaria, le unità appartenenti al campione devono rappresentare anche le unità della popolazione che non sono incluse nello stesso. Questo criterio viene realizzato attribuendo ad ogni unità campionaria un peso, che denota il numero di unità della popolazione che non sono incluse nel campione. La precisione dei risultati può essere stimata con l'ausilio di intervalli di confidenza.

Nelle tabelle di questa pubblicazione per "Lingua" si intende la lingua utilizzata per la compilazione del questionario. Inoltre sotto "Comuni urbani" sono classificati i cinque grandi comuni (Bolzano, Merano, Bressanone, Laives, Brunico) e sotto "Comuni rurali" tutti gli altri comuni. Il segno "... " indica che per quella caratteristica non è stata raggiunta la rappresentatività campionaria.

Per consentire una maggiore leggibilità, spesso nei testi è stata evitata la doppia versione maschile-femminile.