

**Abteilung 8 - Landesinstitut für Statistik**

Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen
Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19

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

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

**Ripartizione 8 - Istituto provinciale di statistica**

Via Canonico Michael Gamper 1 • 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19

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

astat info

Nr. **15** März / Marzo 2009

Öffnungs- und Wartezeiten an den Schaltern

Mehrzweckerhebung der Haushalte 2008

Orari e tempi di attesa agli sportelli

Indagine multiscopo sulle famiglie 2008

Bankdienste werden am häufigsten in Anspruch genommen

Laut Mehrzweckerhebung 2008 sind die Bankdienste mit 80,4% jene Dienstleistungen, die von der Südtiroler Bevölkerung im Alter von 14 Jahren und mehr am

I servizi bancari sono quelli utilizzati con maggiore frequenza

Secondo l'indagine multiscopo condotta nell'anno 2008 i servizi utilizzati con maggiore frequenza dalla popolazione altoatesina di 14 anni ed oltre, sono quelli

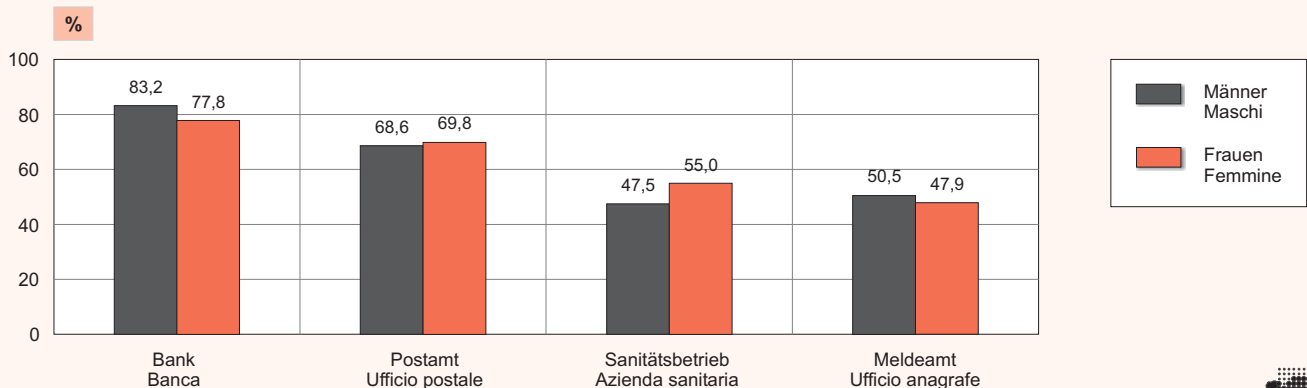
Graf. 1

Haben Sie in den letzten 12 Monaten einen der folgenden Dienste in Anspruch genommen? - 2008

Prozentwerte; Personen im Alter von 14 Jahren und mehr

Negli ultimi 12 mesi si è rivolto ad una delle seguenti strutture? - 2008

Valori percentuali; Persone di 14 anni e più



© astat 2009 - sr



häufigsten in Anspruch genommen werden. 69,2% der Befragten haben in den 12 Monaten vor der Erhebung ein Postamt besucht, 51,4% nahmen die Dienste des Sanitätsbetriebes in Anspruch und 49,2% wandten sich an ein Meldeamt.

Im Vergleich zu 2002 war die Inanspruchnahme sämtlicher Dienstleistungen rückläufig. Der Rückgang betrug 7,8 Prozentpunkte bei den Meldeämtern, 7,0 bei den Banken, 4,3 bei den Postämtern und 3,2 Prozentpunkte beim Sanitätsbetrieb.

Was das Alter betrifft, haben sich vor allem die mittleren Altersklassen (30- bis 59-Jährige) an eine dieser Einrichtungen gewandt. Eine Ausnahme ist der Sanitätsbetrieb, wo die häufigsten Besucher erwartungsgemäß ältere Personen sind (60 Jahre und mehr). Interessant ist auch, dass sämtliche Einrichtungen - wie-

bancari (80,4%). Il 69,2% degli intervistati invece si è recato, nei 12 mesi precedenti l'indagine, in un ufficio postale, il 51,4% ha utilizzato un servizio dell'azienda sanitaria e il 49,2% si è rivolto ad un ufficio anagrafico.

Rispetto al 2002, l'utilizzo di tutti i servizi ha fatto registrare un calo, e precisamente di 7,8 punti percentuali per gli uffici anagrafici, di 7,0 punti per le banche, di 4,3 punti per gli uffici postali e di 3,2 punti percentuali per l'azienda sanitaria.

Per quanto concerne l'età di coloro che hanno utilizzato i vari servizi, sono state soprattutto le fasce di età medie (dai 30 ai 59 anni) a rivolgersi alle singole strutture, eccezion fatta per l'azienda sanitaria che invece è stata visitata maggiormente da persone di 60 anni e più. Inoltre è da notare che l'utilizzo di tutti i servizi - ad

Tab. 1

Inanspruchnahme der Dienste ausgewählter Einrichtungen und Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten - 2008

Personen mit 14 Jahren und mehr; Prozentwerte

Ricorso ai servizi offerti da strutture selezionate e soddisfazione per gli orari di apertura - 2008

Persone di 14 anni e più; valori percentuali

SOZIODEMOGRAPHISCHE GRUPPEN	Haben Sie sich in den letzten 12 Monaten an eine der folgenden Einrichtungen gewandt? („Ja“)				Wie finden Sie die Öffnungszeiten? („sehr“ bzw. „ziemlich bequem“)			GRUPPI SOCIODEMOGRAFICI
	Negli ultimi 12 mesi si è rivolto ad una delle seguenti strutture? ("Sì")				Come trova l'orario di apertura? ("molto comodo" e "abbastanza comodo")			
	Meldeamt Ufficio anagrafe	Sanitätsbetrieb Azienda sanitaria	Postamt Ufficio postale	Bank Banca	Meldeamt Ufficio anagrafe	Sanitätsbetrieb Azienda sanitaria	Postamt Ufficio postale	
Geschlecht								Sesso
Männer	50,5	47,5	68,6	83,2	71,1	68,6	66,5	Maschi
Frauen	47,9	55,0	69,8	77,8	69,7	68,9	64,1	Femmine
Familienstand								Stato civile
Ledig	44,3	40,4	60,6	76,8	56,6	57,0	57,3	Celibe o nubile
Verheiratet	51,9	58,2	73,6	82,3	77,8	77,2	68,3	Coniugato/a
Getrennt/geschieden	73,3	49,6	92,9	88,6	77,5	56,9	89,1	Separato/a-divorziato/a
Verwitwet	28,8	51,9	58,5	75,4	68,4	69,5	62,8	Vedovo/a
Alter (Jahre)								Età (anni)
14 - 19	29,6	32,5	35,8	48,3	42,5	46,3	39,8	14 - 19
20 - 29	50,6	38,6	64,4	79,8	60,2	61,9	63,7	20 - 29
30 - 39	60,5	52,1	79,7	88,2	76,8	67,4	60,3	30 - 39
40 - 49	61,1	53,8	78,5	84,7	71,4	69,1	68,4	40 - 49
50 - 59	58,4	51,9	83,3	86,3	80,8	70,1	71,7	50 - 59
60 - 65	41,3	62,6	70,8	81,2	76,1	78,3	73,1	60 - 65
66 und mehr	29,3	59,7	55,0	76,8	71,2	78,9	70,1	66 e oltre
Schulbildung								Titolo di studio
Hochschulabschluss/Doktorat	57,4	61,8	89,0	87,6	71,3	75,0	72,0	Diploma universitario/laurea
Matura	58,3	54,8	76,8	84,0	71,5	67,5	66,3	Maturità
Fachdiplom	54,2	48,2	73,4	85,3	74,7	65,4	65,0	Diploma di qualifica
Mittelschulabschluss	49,8	46,9	67,2	78,2	71,5	68,4	64,5	Licenza media inferiore
Grundschulabschluss	27,2	57,5	52,7	76,0	62,6	72,0	62,8	Licenza elementare
Erwerbsstellung								Condizione professionale
Erwerbspersonen	57,9	47,5	77,3	86,1	71,5	66,2	64,3	Forze di lavoro
Hausfrauen	45,0	56,8	63,1	69,9	73,1	71,2	67,7	Casalinghe
Studenten	31,2	37,1	43,9	58,1	48,8	55,6	46,4	Studenti
Rentner	35,8	66,6	65,8	82,6	77,6	83,1	76,7	Pensionati
In einer anderen Stellung	46,3	49,2	36,7	64,9	56,9	49,3	54,0	In altra condizione
Wohngebiet								Zona di residenza
Landgemeinden	50,5	49,5	68,1	81,6	72,5	66,9	66,0	Comuni rurali
Stadtgemeinden	47,5	53,8	70,6	79,0	67,7	71,1	64,2	Comuni urbani
Insgesamt	49,2	51,4	69,2	80,4	70,3	68,8	65,3	Totale

derum mit Ausnahme des Sanitätsbetriebes - mit zunehmendem Bildungsgrad häufiger in Anspruch genommen werden.

Werden einerseits die Bankdienste am häufigsten in Anspruch genommen, so hat auch die Verbreitung der Bankomatkarte in den vergangenen Jahren zugenommen; sie ist von 66,7% im Jahr 2002 auf 69,7% im Jahr 2008 gestiegen. Eine Kreditkarte besitzen außerdem 24,7% der Südtiroler Bevölkerung, und zwar doppelt so viele Männer wie Frauen.

eccezione anche in questo caso di quelli dell'azienda sanitaria - è stato tanto maggiore quanto più alto era il titolo di studio delle persone.

Se da un lato si ricorre più frequentemente ai servizi bancari, dall'altro anche la diffusione del Bancomat ha di fatto registrato un aumento negli ultimi anni, passando dal 66,7% del 2002 al 69,7% del 2008. Il 24,7% della popolazione altoatesina inoltre possiede una carta di credito, i maschi per una quota doppia rispetto alle femmine.

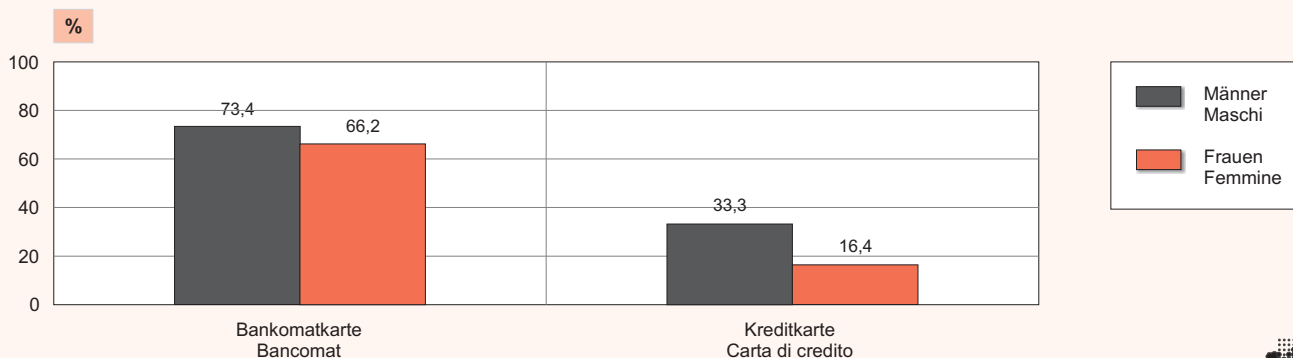
Graf. 2

Besitzen Sie eine Bankomat- bzw. eine Kreditkarte? - 2008

Prozentwerte; Personen im Alter von 14 Jahren und mehr

Lei possiede il Bancomat e/o una Carta di credito? - 2008

Valori percentuali; Persone di 14 anni e più



© astat 2009 - sr



68% der Befragten sind mit den Öffnungszeiten zufrieden

Auf die Frage „Wie finden Sie die Öffnungszeiten?“⁽¹⁾ erklären sich durchschnittlich 68% der Befragten sehr bzw. ziemlich zufrieden (zwischen 65,3% und 70,3%).

Il 68% degli intervistati è soddisfatto degli orari di apertura

Alla domanda "Come giudica gli orari d'apertura?"⁽¹⁾ si è dichiarato molto oppure abbastanza soddisfatto mediamente il 68% degli intervistati (tra il 65,3% e il

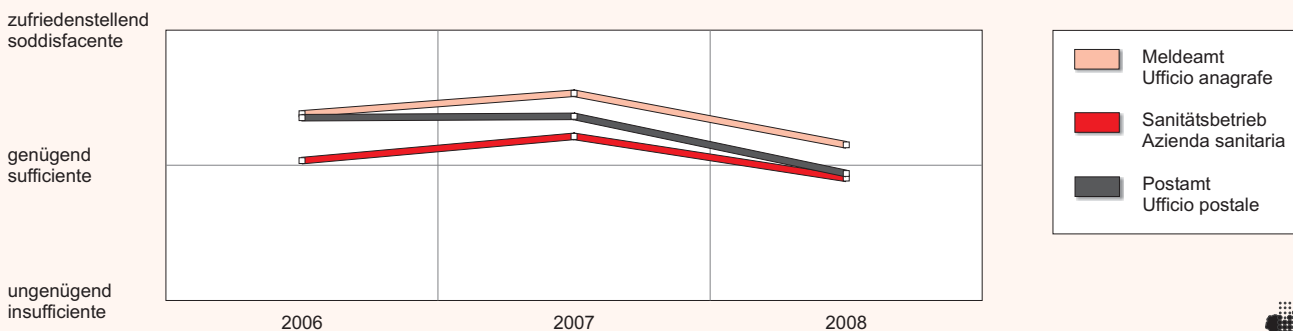
Graf. 3

Wie finden Sie die Öffnungszeiten der folgenden Dienste? - 2008

Mittelwerte; Personen im Alter von 14 Jahren und mehr

Come trova l'orario di apertura delle seguenti strutture? - 2008

Valori medi; Persone di 14 anni e più



© astat 2009 - sr



⁽¹⁾ Bei dieser Erhebung wurde die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Banken nicht abgefragt. L'indagine non prevedeva la domanda di soddisfazione per gli orari degli sportelli bancari.

Am zufriedensten sind dabei erwartungsgemäß die Hausfrauen und Pensionisten, während bei den Schülern und Studenten die Zustimmung am geringsten ist. Demnach steigt auch die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Dienste mit zunehmendem Alter an.

Verglichen mit den anderen Diensten erreichen die Öffnungszeiten der Meldeämter in den untersuchten Jahren den höchsten Zufriedenheitsgrad. Mit den Öffnungszeiten des Sanitätsbetriebes scheint die Südtiroler Bevölkerung hingegen am wenigsten zufrieden zu sein. Hervorzuheben ist auch, dass die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten für alle Dienste gegenüber 2007 abgenommen hat.

70,3%). Com'era prevedibile, le casalinghe e i pensionati si sono rivelati i più soddisfatti, mentre gli studenti hanno fatto registrare il grado di approvazione più basso. Anche per quanto riguarda l'orario di apertura degli sportelli quindi il grado di soddisfazione aumenta con l'aumentare dell'età dei clienti.

Gli orari di apertura degli uffici anagrafici sono quelli che negli anni rilevati hanno registrato, tra tutti i servizi, il più alto grado di soddisfazione, mentre l'azienda sanitaria sembra essere la struttura dei cui orari la popolazione altoatesina è meno contenta. È da sottolineare, comunque, che il gradimento degli orari di tutti i servizi ha subito un calo rispetto al 2007.

Fast 60% der Südtiroler wünschen andere Öffnungszeiten

Für etwas mehr als 40% der Südtiroler (zwischen 43,0% und 41,6% je nach Dienst) entsprechen die Öffnungszeiten der verschiedenen Einrichtungen den

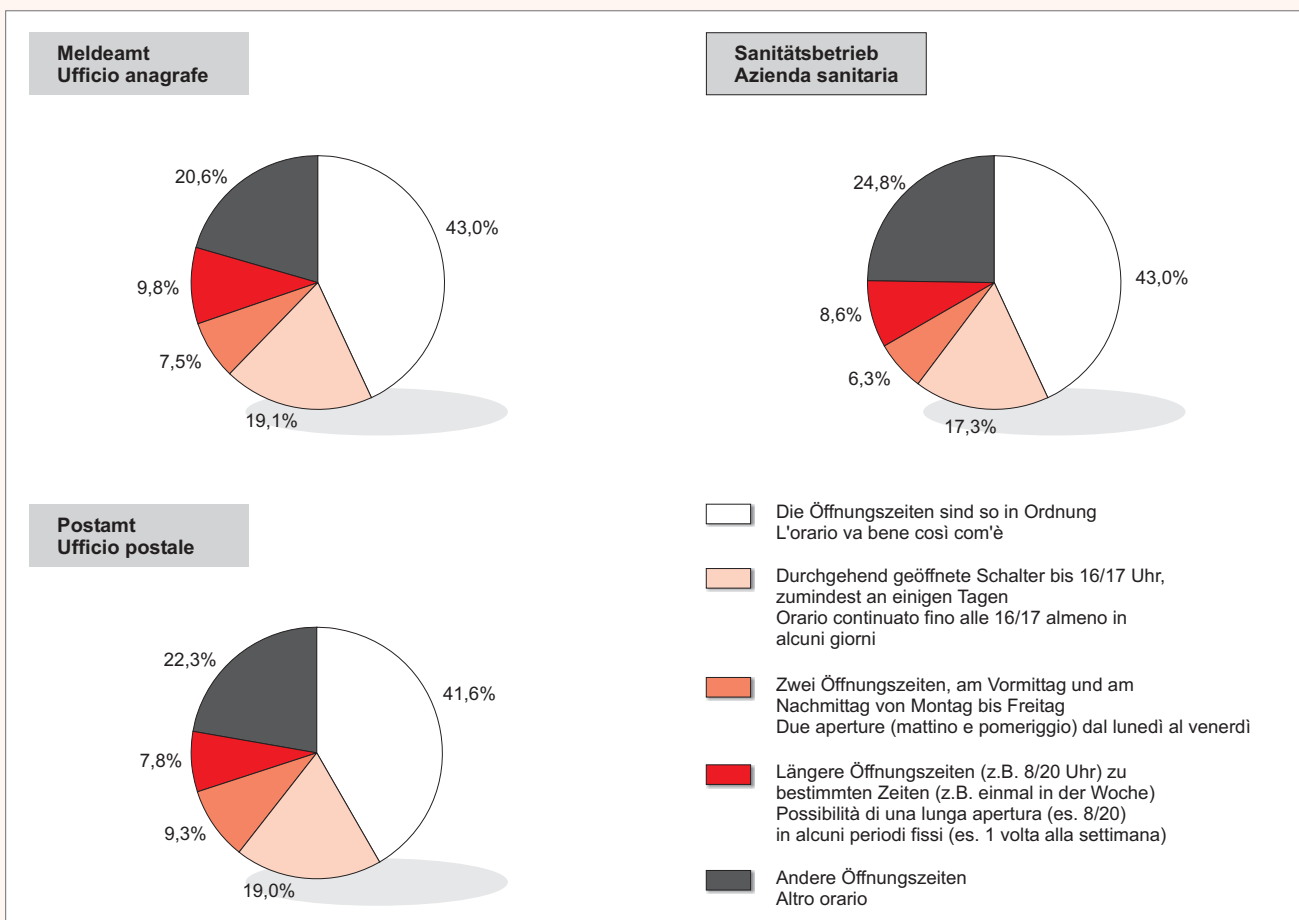
Quasi il 60% degli altoatesini gradirebbe orari di apertura diversi

Per poco più del 40% degli altoatesini (dal 43,0% al 41,6% a seconda del servizio) gli attuali orari di apertura sono soddisfacenti (nel 2002 il tasso di gradimen-

Graf. 4

Wenn Sie die Möglichkeit hätten, die Schalteröffnungszeiten zu ändern, welche Zeiten würden Sie wählen? - 2008
 Prozentwerte; Personen mit 14 Jahren und mehr

Se Le si desse l'opportunità di cambiare l'orario di sportello, come lo vorrebbe?
 Valori percentuali; Persone di 14 anni e più



Erwartungen (2002 waren es noch über 50% der Südtiroler). Ungefähr 18% befürworten hingegen zumindest an einigen Tagen durchgehend geöffnete Schalter bis 16-17 Uhr; zwischen 7,8% und 9,8% der Befragten sprechen sich für längere Öffnungszeiten (z.B. von 8 bis 20 Uhr) an bestimmten Tagen aus. Zwischen 20,6% und 24,8% wünschen andere Öffnungszeiten, ohne genauere Angaben zu machen.

Jene Personen, die sich mit den Öffnungszeiten zufrieden erklären, sind, wie vorauszusehen, auch jene, die sich für die Beibehaltung der bestehenden Schalteröffnungszeiten aussprechen. Es handelt sich hierbei wiederum um die Gruppe der Hausfrauen und Pensionisten, während sich Schüler und Studenten vielmehr durchgehend geöffnete Schalter und längere Öffnungszeiten wünschen.

to ammontava ancora a più del 50%). Circa il 18% della popolazione gradirebbe invece sportelli con orario di apertura continuato fino alle ore 16-17 almeno in alcuni giorni, tra il 7,8% e il 9,8% degli intervistati vorrebbe orari di apertura più lunghi (ad esempio dalle ore 8 alle ore 20) in alcuni giorni della settimana, mentre una parte della popolazione che varia dal 20,6% al 24,8% a seconda del servizio, gradirebbe altri orari di apertura, senza peraltro dare indicazioni più precise.

Le persone che si sono dichiarate soddisfatte per quanto riguarda gli orari d'apertura sono, come prevedibile, le stesse persone che si dichiarano favorevoli al mantenimento degli attuali orari. Si tratta, anche in questo caso, della categoria delle casalinghe e dei pensionati, mentre gli studenti preferirebbero orari d'apertura continuati e più lunghi.

Wartezeiten an den Schaltern

Mehr als 90% der Befragten warten nicht länger als 10 Minuten an den Schaltern der Bankinstitute. Bei den Meldeämtern sind es 79,7% und bei den Postämtern 67,9%. Die längsten Wartezeiten verzeichnet der Sanitätsbetrieb: Hier werden 48,7% der Kunden innerhalb von 10 Minuten bedient, 40,3% warten bis zu 30 Minuten an den Schaltern und ein weiterer Anteil von 11,0% muss sogar Wartezeiten von mehr als einer halben Stunde hinnehmen.

Stärker ausgeprägt sind die Unterschiede bei den Wartezeiten je nach Wohngebiet, das heißt je nachdem, ob es sich um Stadt- oder Landgemeinden handelt. Der Sanitätsbetrieb und die Bankinstitute verzeichnen diesbezüglich die geringsten Unterschiede, wobei erstere generell die längsten Wartezeiten aufweisen.

Tab. 2

Wartezeiten an den Schaltern verschiedener Einrichtungen nach Wohngebiet - 2008(a)

Personen mit 14 Jahren und mehr; Prozentwerte

Tempi di attesa agli sportelli di varie strutture, per zona di residenza - 2008(a)

Persone di 14 anni e più; valori percentuali

WOHNGEBIET	Meldeamt Ufficio anagrafe		Sanitätsbetrieb Azienda sanitaria		Postamt - Versand von Einschreiben Ufficio postale - Spedizione raccomandate		Bank Banca		ZONA DI RESIDENZA
	bis 10 Min. fino a 10 min.	bis 30 Min. fino a 30 min.	bis 10 Min. fino a 10 min.	bis 30 Min. fino a 30 min.	bis 10 Min. fino a 10 min.	bis 30 Min. fino a 30 min.	bis 10 Min. fino a 10 min.	bis 30 Min. fino a 30 min.	
	Stadtgemeinden	62,1	35,4	47,8	40,6	53,6	44,8	86,7	
Landgemeinden	92,9	6,4	49,4	40,1	78,8	19,2	95,7	4,1	Comuni rurali
Insgesamt	79,7	18,9	48,7	40,3	67,9	30,4	91,8	8,1	Totale

(a) Die eventuelle Abweichung (von 100) der Summe der Prozentwerte nach Einrichtung ist auf die Antwortmöglichkeit „30 Minuten und mehr“ zurückzuführen. L'eventuale differenza da 100 della somma dei valori percentuali per struttura è dovuta alla modalità di risposta "30 minuti e oltre".

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

In den Postämtern der Landgemeinden warten 78,8% der Befragten bis zu 10 und 19,2% bis zu 30 Minuten, um ein Einschreiben zu verschicken; in den Stadtgemeinden sind es 53,6% bzw. 44,8%. Im Jahr 2002 war die Situation noch erheblich besser: In den Landgemeinden wurden ganze 92,8% innerhalb von 10 Minuten bedient und nur 7,0% mussten bis zu 30 Minuten warten; in den Stadtgemeinden waren es 68,6% und 30,4%. Auch bei den Meldeämtern sind die Unterschiede relevant: Während in den Landgemeinden über 92,9% der Bevölkerung nicht länger als 10 Minuten und nur 6,4% bis zu 30 Minuten warten müssen, betragen die entsprechenden Werte in den Stadtgemeinden 62,1% und 35,4%. 2002 waren es noch 71,1% und 27,4%, die bis zu 10 bzw. 30 Minuten warten mussten, um am Schalter der Meldeämter in den Stadtgemeinden bedient zu werden.

Presso gli uffici postali dei comuni rurali il 78,8% degli intervistati attende fino a 10 minuti per la spedizione di raccomandate e il 19,2% fino a 30 minuti, mentre nei comuni urbani sono rispettivamente il 53,6% e il 44,8%. Nel 2002 la situazione era notevolmente migliore: nei comuni rurali il 92,8% attendeva fino a 10 e soltanto il 7,0% fino a 30 minuti, contro un 68,6% ed un 30,4% nei comuni urbani. Significative differenze si riscontrano anche per quanto concerne gli uffici anagrafici: mentre nei comuni rurali oltre il 92,9% della popolazione non attende più di 10 minuti e solo il 6,4% deve affrontare tempi d'attesa fino a mezz'ora, i rispettivi valori nei comuni urbani ammontano al 62,1% nonché al 35,4%. Nel 2002, invece, ben il 71,1% degli utenti veniva servito entro 10 minuti e soltanto il 27,4% doveva aspettare fino a 30 minuti per essere servito agli sportelli degli uffici anagrafici nei comuni urbani.

Maria Plank

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 Mitgliederzahl geschichtet werden.

An der Erhebung des Jahres 2008 haben 547 Haushalte teilgenommen, was 1.442 Haushaltsmitgliedern mit Wohnort in insgesamt 23 Südtiroler Gemeinden entspricht. Für die Erhebung betreffend die Inanspruchnahme der Dienste, die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten und die Wartezeiten an den Schaltern wurden nur Personen mit 14 und mehr Jahren befragt (1.175).

Dem Prinzip der Stichprobenschätzung zufolge 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.

Osservazioni sul metodo adottato

L'indagine multiscopo dell'ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica) è 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 di nuclei familiari selezionati.

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 2008 hanno contribuito attivamente 547 famiglie per un totale di 1.442 componenti residenti in 23 comuni. Ai fini di rilevare l'utilizzo e la soddisfazione degli orari e dei tempi di attesa agli sportelli pubblici sono state intervistate solo le persone di 14 anni ed oltre (1.175).

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.