

**Abteilung 8 - Landesinstitut für Statistik**Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen
Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19Auszugsweiser 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 19Riproduzione 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****38**

Nr. Juli / Luglio 2009

Zufriedenheit der Bürger mit den öffentlichen Diensten

2009

Landesverwaltung erhält ausgezeichnetes Zeugnis

Die Südtiroler Bevölkerung stellt der Landesverwaltung ein ausgezeichnetes Zeugnis aus. Rund 95% der Bürger sind mit der Verwaltungstätigkeit des Landes ziemlich bis sehr zufrieden - fast ähnlich gut bewertet wird auch die Verwaltung der Gemeinden. Für die

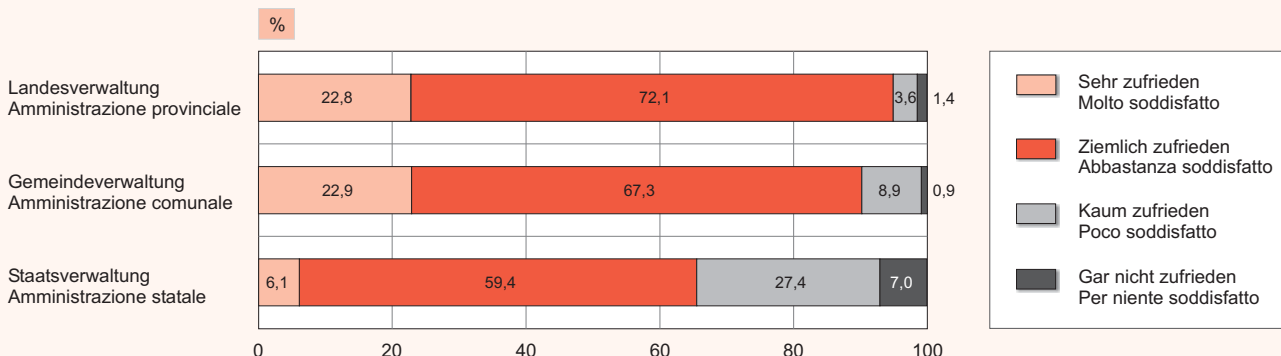
Soddisfazione dei cittadini con i servizi pubblici

2009

L'amministrazione provinciale riceve un'eccellente pagella

La popolazione altoatesina fornisce un'eccellente pagella dell'amministrazione provinciale. Circa il 95% dei cittadini giudica da abbastanza a molto soddisfacente l'attività dell'amministrazione - in modo quasi simile è valutata positivamente anche l'attività dei comuni. Per

Graf. 1

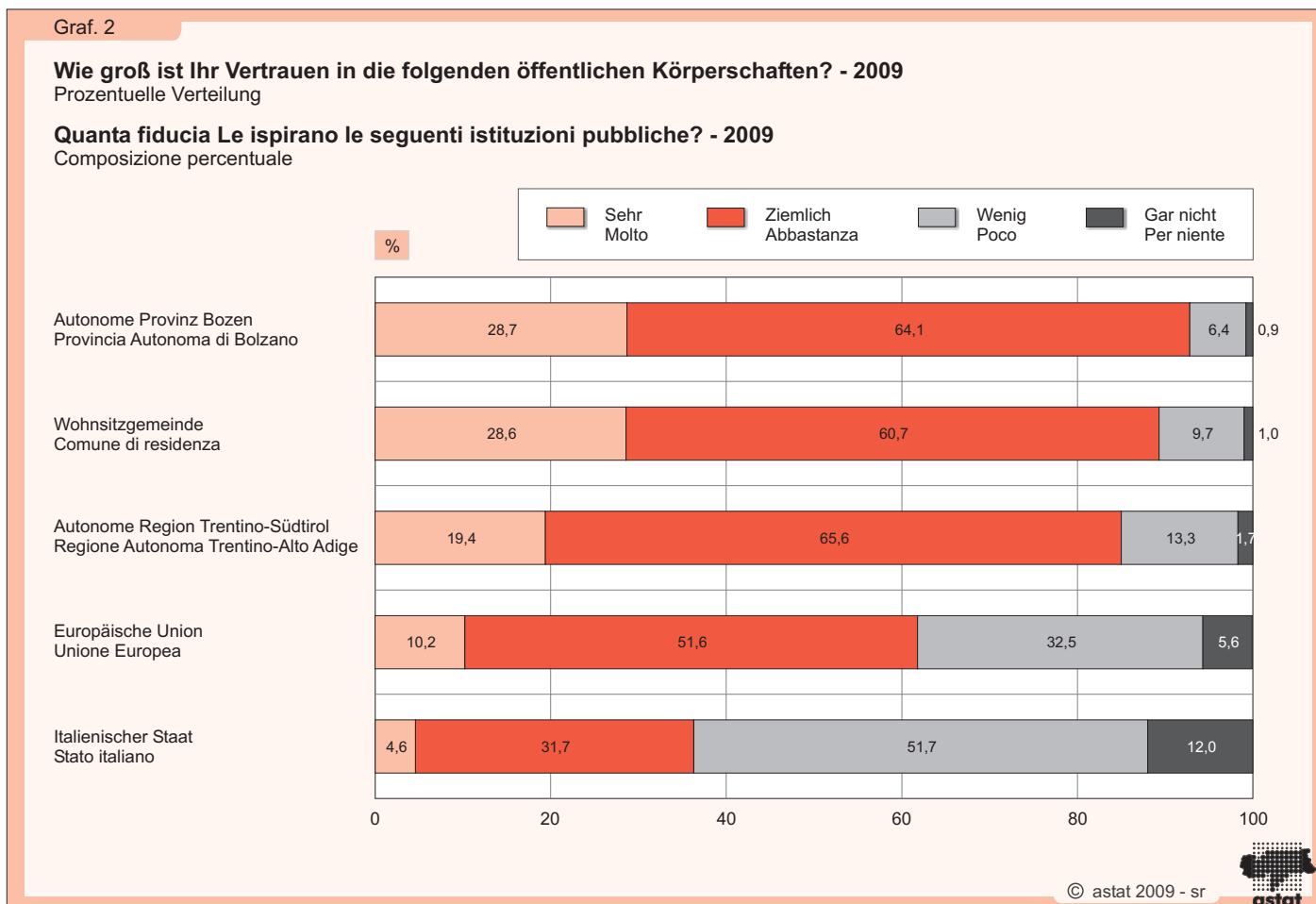
Sind Sie im Allgemeinen mit der Tätigkeit der folgenden öffentlichen Verwaltungen zufrieden oder nicht? - 2009
Prozentuelle Verteilung**In generale, Lei è soddisfatto/a o meno per ciò che riguarda l'attività delle seguenti Amministrazioni? - 2009**
Composizione percentuale

Staatsverwaltung hingegen finden die Südtiroler weit- aus weniger anerkennende Worte: Mehr als ein Drittel äußerte seine diesbezügliche Unzufriedenheit.

Diese Bewertungen spiegeln im Grunde das Vertrau- en wider, welches die Bürger den verschiedenen Institutionen entgegenbringen. Das größte Vertrauen erhält die Landesverwaltung (92,7%), gefolgt von der Wohnsitzgemeinde der Befragten (89,3%). Der auto- nomen Region Trentino-Südtirol schenken 85,0% der Südtiroler ihr Vertrauen, 61,9% der Europäischen Union, aber nur etwas mehr als ein Drittel (36,3%) dem italienischen Staat.

l'amministrazione statale, al contrario, gli altoatesini trovano parole molto meno lusinghiere: più di un terzo manifesta la propria insoddisfazione in merito.

Ancora una volta queste valutazioni rispecchiano, in sostanza, la fiducia che i cittadini ripongono nelle di- verse istituzioni. L'amministrazione provinciale riscuo- te la maggior fiducia (92,7%), seguita dai comuni di residenza dei soggetti intervistati (89,3%). L'85,0% de- gli altoatesini ripone la propria fiducia nella Regione autonoma Trentino-Alto Adige, il 61,9% nell'Unione Europea ma solo poco più di un terzo (36,3%) nello Stato italiano.



Aber nicht nur die Institutionen an sich, auch die An- gestellten der öffentlichen Verwaltung genießen durchaus das Ansehen der Bürger. 80,2% der Südtiroler vertrauen ihnen „sehr“ oder „ziemlich“. Den größ- ten Vertrauensbonus erhält allerdings der Bereich „Bil- dung und Wissenschaft“: Ärzte genießen das Vertrau- en von 91,1% der Bürger, Wissenschaftler von 87,1% und Lehrkräfte von 85,2%. Dahinter folgen die Ord- nungskräfte (79,4%), Richter (75,1%), Unternehmer (72,8%), Berufssoldaten (71,7%) und Priester (70,7%). Deutlich weniger Vertrauen wird Gewer- schaftern (62,3%), Journalisten (46,4%) und Politikern (33,7%) entgegengebracht, welche eigentlich die Inte- ressen der Bürger vertreten müssten.

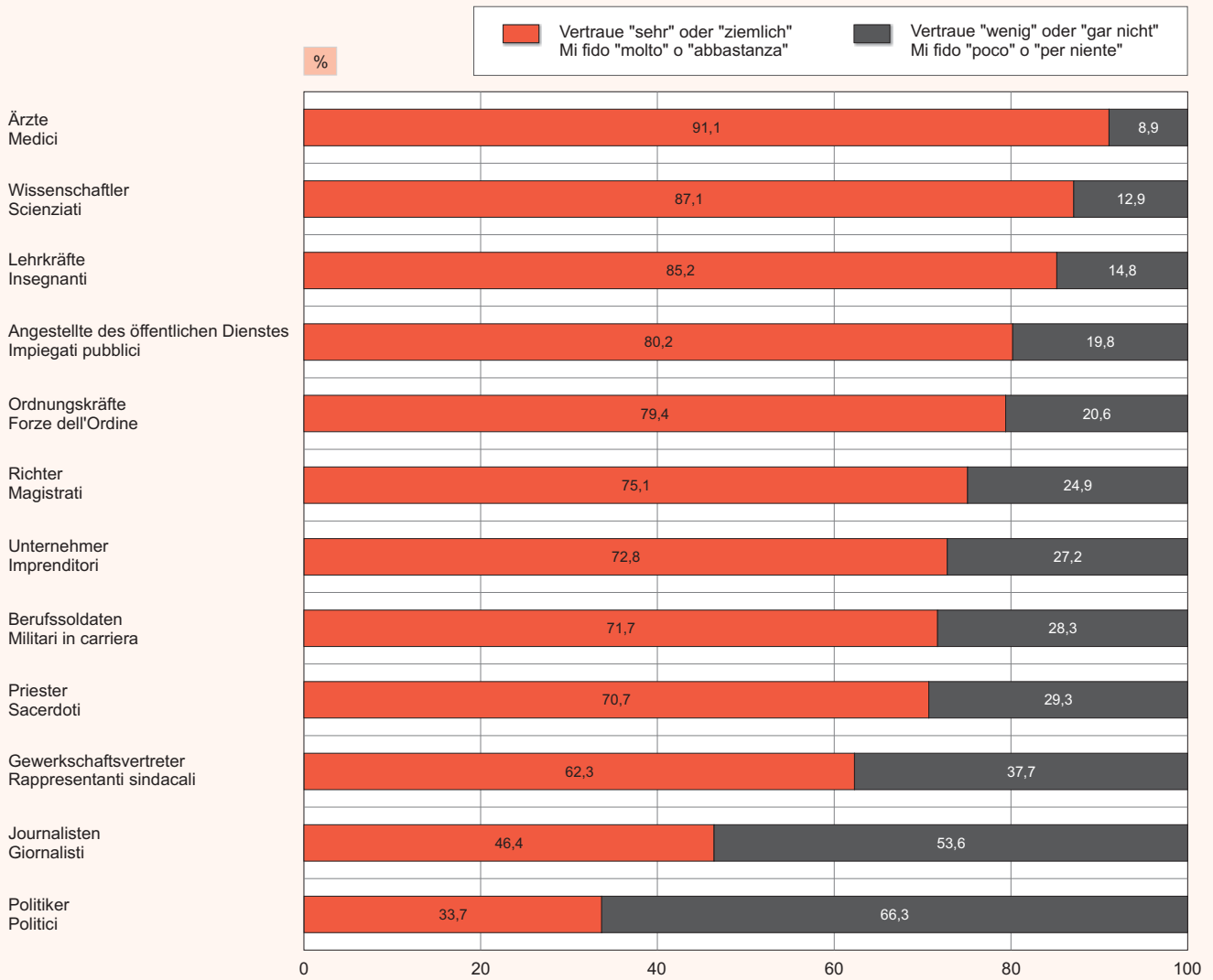
Non solo le istituzioni ma anche gli impiegati della pubblica amministrazione godono pienamente della stima dei cittadini. L'80,2% degli altoatesini si fida "molto" o "abbastanza". Il maggior "bonus fiducia" lo riceve tuttavia il settore "formazione e scienza": I me- dici godono del 91,1% della fiducia dei cittadini, gli scienziati dell'87,1% e gli insegnanti dell'85,2%. Se- guono le forze dell'ordine (79,4%), i magistrati (75,1%), gli imprenditori (72,8%), i militari in carriera (71,7%) ed i sacerdoti (70,7%). Sensibilmente inferiore è la fiducia accordata ai rappresentanti sindacali (62,3%), ai giornalisti (46,4%) ed ai politici (33,7%), che dovrebbero realmente rappresentare gli interessi dei cittadini.

Grad des Vertrauens in die verschiedenen Kategorien und deren Vertreter - 2009

Prozentuelle Verteilung

Livello di fiducia accordato ad alcune categorie di persone/figure istituzionali - 2009

Composizione percentuale



© astat 2009 - sr



Unmut über Post, Staatsbahnen und Telefondienstanbieter

Großer Unmut herrscht über die von Post, Staatsbahnen und Telefon-Festnetzbetreibern angebotenen Dienste: Beinahe jeder Zweite (46,7%) urteilt negativ über die Telefondienstleister, 40,8% über die Staatsbahnen und 39,5% über die Postdienste. Aber auch andere staatliche Dienste erhalten nicht ähnlich hohen Zuspruch wie jene der Landesverwaltung: Mit den Finanzämtern und dem Nationalinstitut für Soziale Fürsorge etwa sind 19,1% bzw. 13,9% der Bürger nicht zufrieden.

Insoddisfazione per Poste, Ferrovie dello Stato e servizio telefonico

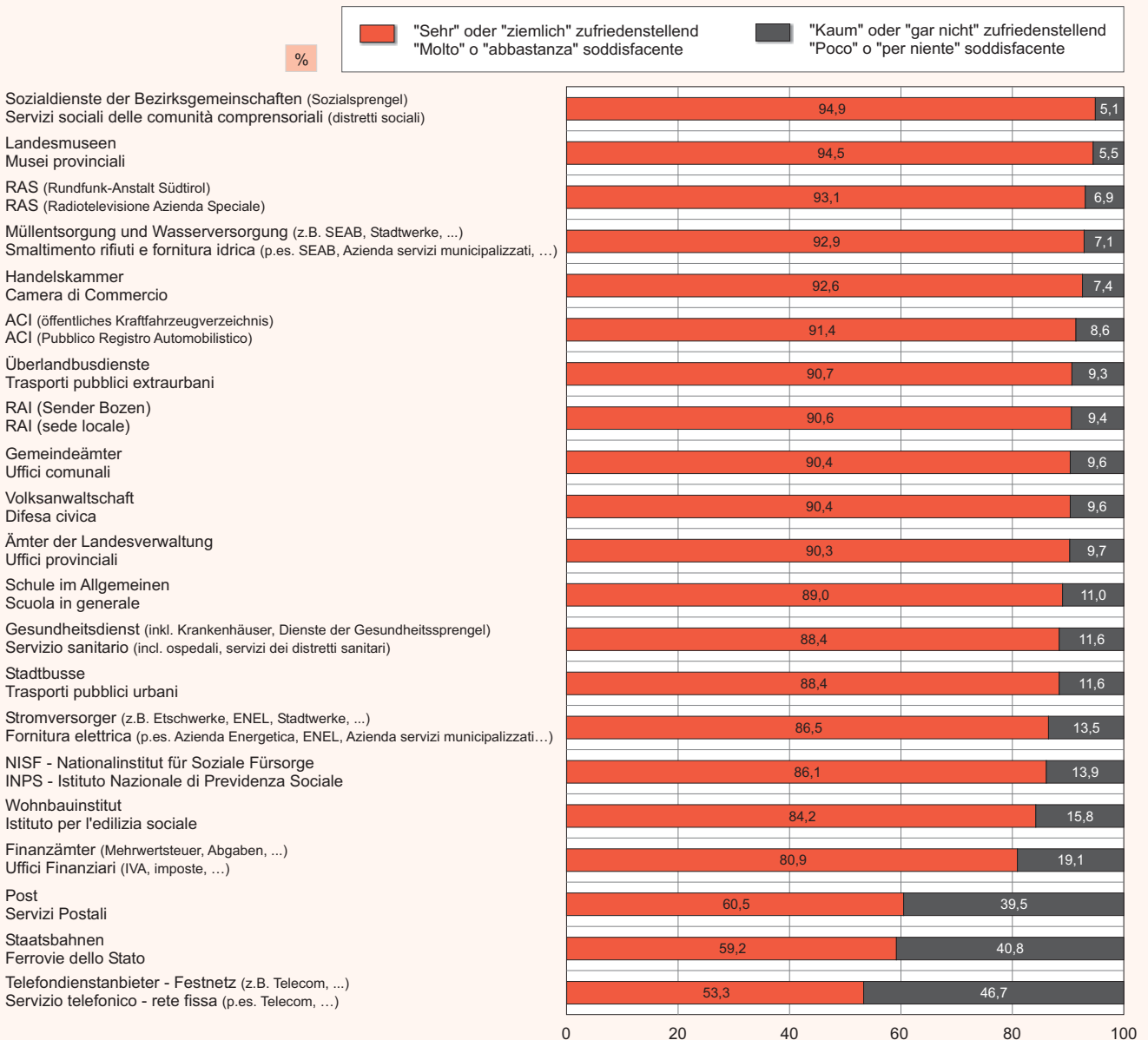
Grande insoddisfazione viene espressa per Poste, Ferrovie dello Stato ed i servizi offerti dalle società di telefonia fissa: quasi uno su due (46,7%) giudica negativamente il servizio telefonico, il 40,8% le Ferrovie dello Stato ed il 39,5% il servizio postale. Anche altri servizi statali però non ricevono giudizi positivi simili a quelli dell'amministrazione provinciale: con gli uffici finanziari e l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale sono insoddisfatti rispettivamente il 19,1% ed il 13,9% dei cittadini.

Wie beurteilen Sie die Qualität der von den folgenden Körperschaften angebotenen Dienste? - 2009

Prozentuelle Verteilung

Come giudica la qualità dei servizi offerti dagli enti che ora Le elencherò? - 2009

Composizione percentuale



© astat 2009 - sr



Beurteilung der Landesverwaltung

Ein Abschnitt des Fragebogens war der genauen Beurteilung der Tätigkeit der Landesverwaltung gewidmet. Dazu wurde zuerst nach der Inanspruchnahme (für sich selbst oder für eine andere Person) der Dienste der verschiedenen Abteilungen in den letzten 12 Monaten gefragt. War in diesem Zeitraum das Amt/die Abteilung tatsächlich aufgesucht worden, wurde nach der Effizienz bzw. Qualität der Dienste gefragt sowie - bei eventueller Unzufriedenheit - auch nach den Gründen für die negative Bewertung.

Valutazione della pubblica amministrazione

Una sezione del questionario è stata dedicata alla precisa valutazione dell'attività dell'amministrazione pubblica. Per questo sono state raccolte informazioni in merito all'utilizzo (nel proprio interesse o nell'interesse di un'altra persona) dei servizi delle diverse ripartizioni negli ultimi 12 mesi. Se in questo periodo l'ufficio/ripartizione era stato/a effettivamente contattato/a si procedeva all'indagine in merito all'efficienza o alla qualità dei servizi come pure - in caso di eventuali insoddisfazioni - anche dei motivi per le valutazioni negative.

Inanspruchnahme der Dienstleistungen einiger Bereiche der Landesverwaltung - 2009

Haben Sie in den letzten 12 Monaten folgende Dienste für sich oder eine andere Person in Anspruch genommen? Prozentwerte; Antworten „Ja“

Utilizzo dei servizi di alcuni settori dell'amministrazione provinciale - 2009

Negli ultimi 12 mesi, Lei ha avuto modo di utilizzare qualcuno dei servizi che ora Le elencherò, per sé o per un'altra persona? Valori percentuali; risposte "Sì"

BEREICH	Habe den Dienst für mich oder für eine andere Person in Anspruch genommen Ho utilizzato il servizio, per me o per altri	SETTORE
Gesundheitswesen	52,1	Servizi sanitari
Schule mit deutscher Unterrichtssprache	25,5	Scuola con lingua di insegnamento tedesca
Sozialwesen	18,4	Servizi sociali
Transportwesen (Mobilität)	18,2	Trasporti pubblici (mobilità)
Grundbuch und Kataster	17,9	Libro fondiario e catasto
Berufsbildung (inkl. Berufsschulen)	12,5	Formazione professionale
Schule mit italienischer Unterrichtssprache	11,4	Scuola con lingua di insegnamento italiana
Wohnungsbau	10,0	Edilizia abitativa
Arbeitsämter	9,9	Uffici del lavoro
Ämter für Kultur	8,5	Uffici della cultura
Wasser und Energie	7,9	Acque pubbliche ed energia
Tourismus	7,0	Turismo
Dienststelle für Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen	6,8	Servizio esami di bi- e trilinguismo
Personalämter	6,4	Uffici del personale
Landwirtschaft und land- und forstwirtschaftl. Versuchswesen	6,1	Agricoltura e sperimentazione agraria e forestale
Handel, Industrie und Handwerk	6,0	Artigianato, industria e commercio
Natur und Landschaft	5,9	Natura e paesaggio
Brand- und Zivilschutz	5,2	Protezione antincendi e civile
Denkmalpflege	5,1	Beni culturali
Schule in ladinischen Ortschaften	4,6	Scuola nelle località ladine
ASTAT	4,4	ASTAT
Bildungsförderung, Universität und Forschung	4,3	Diritto allo studio, Università e ricerca scientifica
Forstwirtschaft	3,7	Foreste
Raumordnung	3,6	Urbanistica
Straßendienst	2,8	Servizio strade
Landesagentur für Umwelt	2,6	Agenzia provinciale per l'ambiente

Weitaus am häufigsten wurde der Gesundheitsdienst (52,1%) in Anspruch genommen; es folgen die Schule mit deutscher Unterrichtssprache (25,5%), das Sozialwesen (18,4%), die Mobilität (18,2%) sowie Grundbuch und Kataster (17,9%).

Jene Bürger, welche die Abteilungen der Landesverwaltung negativ bewertet hatten, begründeten dies hauptsächlich mit einem zu hohen bürokratischen Aufwand: Die Tatsache, dass man zu viele Dokumente vorlegen muss, die Notwendigkeit, die Ämter mehrmals aufzusuchen, oder eine oftmals komplizierte und wenig verständliche Sprache störten 8,1% der unzufriedenen Bürger. 7,7% begründeten ihr negatives Urteil mit Unzulänglichkeiten der Beamten: Falschauskünfte, Unfreundlichkeit, Nichtbeantworten der telefonischen Anfragen oder mangelnde Zweisprachigkeitskenntnisse. Lange Wartezeiten oder ungünstige Öffnungszeiten trugen hingegen am wenigsten zum negativen Urteil bei: Nur 5,6% der Bürger bemängelten dies.

Alle Befragten hatten zudem die Möglichkeit, ihre Wunsch-Öffnungszeiten für den Parteienverkehr anzugeben. Eindeutiger Favorit: Öffnungszeiten an allen Vormittagen und zusätzlich an mehreren Nachmittagen (52,9%). Verlängerte Öffnungszeiten bis 14.00 Uhr würden von rund einem Drittel (31,1%) bevorzugt und der kleinste Anteil von 16,0% spricht sich für eine zeitige Öffnung der Büros/Schalter am Morgen (vor 9.00 Uhr) aus.

Di gran lunga si è ricorsi più frequentemente al servizio sanitario (52,1%); seguono poi le scuole con lingua d'insegnamento tedesca (25,5%), i servizi sociali (18,4%), la mobilità (18,2%) e anche il libro fondiario ed il catasto (17,9%).

I cittadini che avevano giudicato negativamente le ripartizioni dell'amministrazione provinciale, motivavano questo giudizio principalmente con un troppo elevato dispendio burocratico: l'8,1% dei cittadini è disturbato dal dover presentare troppi documenti, dalla necessità di doversi recare più volte negli uffici o da un linguaggio spesso complicato e poco comprensibile. Il 7,7% ha motivato il giudizio negativo con insufficienze degli impiegati: informazioni errate, scortesia, mancanza di risposte alle richieste telefoniche o mancanza di conoscenze linguistiche. Lunghi periodi d'attesa o sfavorevoli orari d'apertura riscontrano, al contrario, il più basso giudizio negativo: solo il 5,6% dei cittadini è critico nei confronti di questo.

Tutti i cittadini avevano inoltre la possibilità di indicare quali fossero le fasce orarie preferite per gli orari d'apertura degli uffici. Favorito evidente: orario d'apertura tutte le mattine ed anche alcuni pomeriggi (52,9%). Circa un terzo degli intervistati (31,1%) ha optato per un orario d'apertura prolungato fino alle 14.00, mentre la quota minore, pari al 16,0%, si è pronunciata in favore di un'apertura anticipata al mattino (prima delle ore 9.00) degli uffici/sportelli.

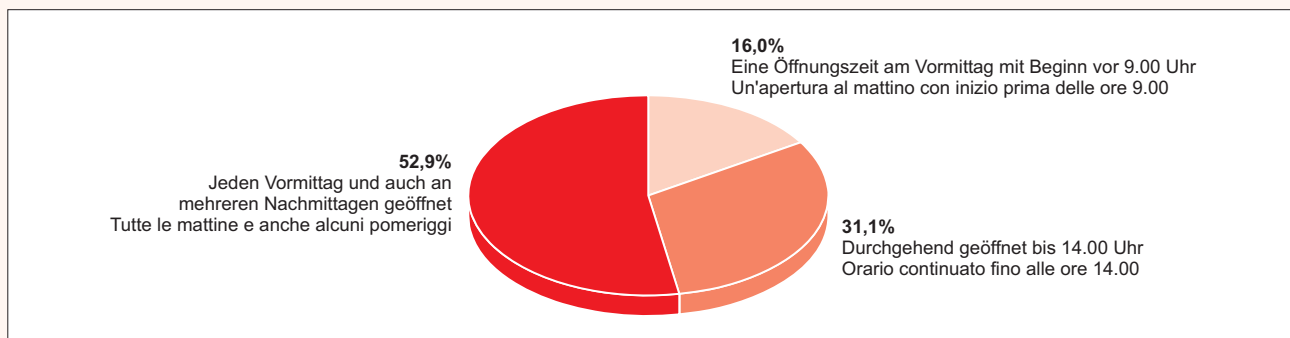
Graf. 5

Wenn Sie die Möglichkeit hätten, die Öffnungszeiten der Landesämter zu verändern, welche Regelung würden Sie bevorzugen? - 2009

Prozentuelle Verteilung

Se potesse scegliere l'orario di apertura al pubblico degli uffici provinciali, cosa preferirebbe? - 2009

Composizione percentuale



© astat 2009 - sr



Unterstützungsmaßnahmen

Was die finanziellen Unterstützungen angeht, die das Land in Form von Beiträgen an Bürger und Wirtschaftstreibende gewährt, so erklären sich 36,7% der Bürger einverstanden, dem Gesundheits- und Sozialwesen den Vorzug zu geben (aufgeschlüsselt: Gesundheitswesen 21,3%, Sozialwesen 15,4%). 23,7% der Südtiroler würden den Bereich Schule und Kultur primär fördern, 12,7% den geförderten Wohnbau und 8,5% den Natur- und Umweltschutz. Am wenigsten Rückhalt findet eine prioritäre Behandlung der Wirtschaft (5,0%), so wie dies auch bereits bei den Befragungen 1998 und 2005 der Fall gewesen war.

Misure di sostegno

Il 36,7% dei cittadini si ritiene d'accordo nell'affermare che gli aiuti finanziari per i cittadini e l'economia che la Provincia eroga in forma di contributi, debbano essere destinati preferibilmente ai settori del Servizio sanitario e sociale (così suddiviso: 21,3% Servizio sanitario, 15,4% Servizio sociale). Il 23,7% degli altoatesini ha invece reputato primario il settore della scuola e cultura, il 12,7% l'edilizia agevolata e l'8,5% la tutela della natura e dell'ambiente. Trova minor sostegno la priorità degli aiuti all'economia (5,0%), così come già accaduto nei sondaggi del 1998 e 2005.

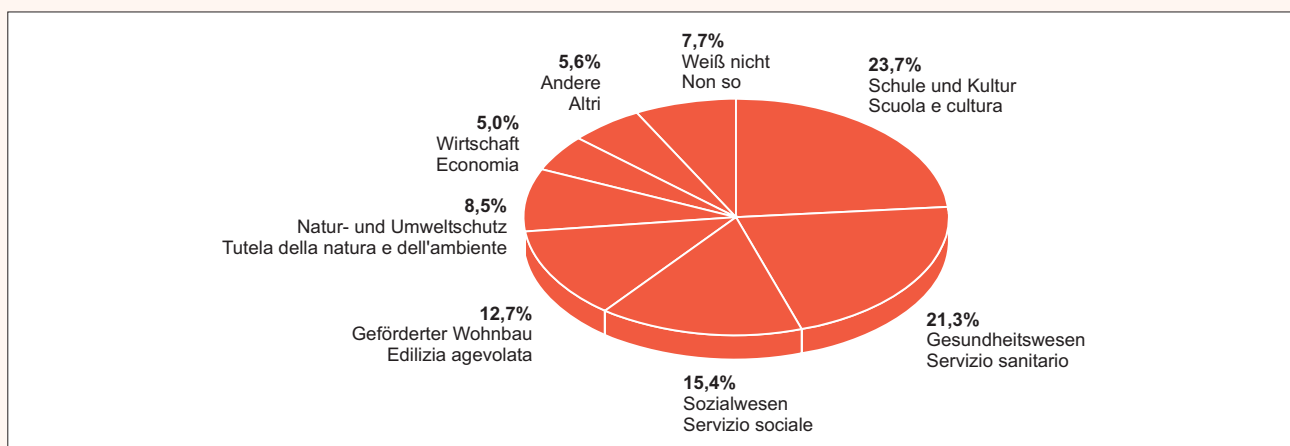
Graf. 6

Welchem Bereich sollte das Land Ihrer Meinung nach bei der Beitragsvergabe den Vorzug geben? - 2009

Prozentuelle Verteilung

Qual è secondo Lei il settore al quale la Provincia dovrebbe dare priorità, nell'assegnazione dei contributi? - 2009

Composizione percentuale



© astat 2009 - sr



Gesundheitsdienste

Zum Einstieg wurden die Bürger zur Häufigkeit der Nutzung der verschiedenen Dienste des Gesundheitswesens befragt. Als Bezugszeitraum galten die letzten sechs Monate. Fast drei Viertel der Bürger (72,5%) hatten sich in diesem Zeitraum an ihren Hausarzt gewandt, etwa ein Drittel an die Ämter für Vormerkungen (36,6%), einen Facharzt (36,4%), die Erste Hilfe (35,1%), Ambulatorien (33,2%) oder Analyselabors (31,3%). Zum Kinderarzt war etwa jeder Fünfte (19,9%) gegangen, ins Krankenhaus wurde etwa jeder Siebte (14,9%) eingeliefert. Den Hauspflegedienst beanspruchten 5,9% der Bevölkerung.

Servizio sanitario

Per prima cosa è stata chiesta ai cittadini la frequenza nell'utilizzo delle diverse prestazioni del Servizio sanitario. Il periodo di riferimento relativo si concentrava sugli ultimi 6 mesi. Quasi tre quarti dei cittadini (72,5%), in questo lasso temporale, si erano rivolti al proprio medico di base, circa un terzo agli uffici di prenotazione medico di base (36,6%), ad un medico specialista (36,4%), al Pronto soccorso (35,1%), agli ambulatori (33,2%) o a laboratori di analisi (31,3%). Circa uno ogni cinque era stato dal pediatra (19,9%), circa uno ogni sette era stato ricoverato all'ospedale (14,9%). Il 5,9% della popolazione si è rivolto ai servizi domiciliari.

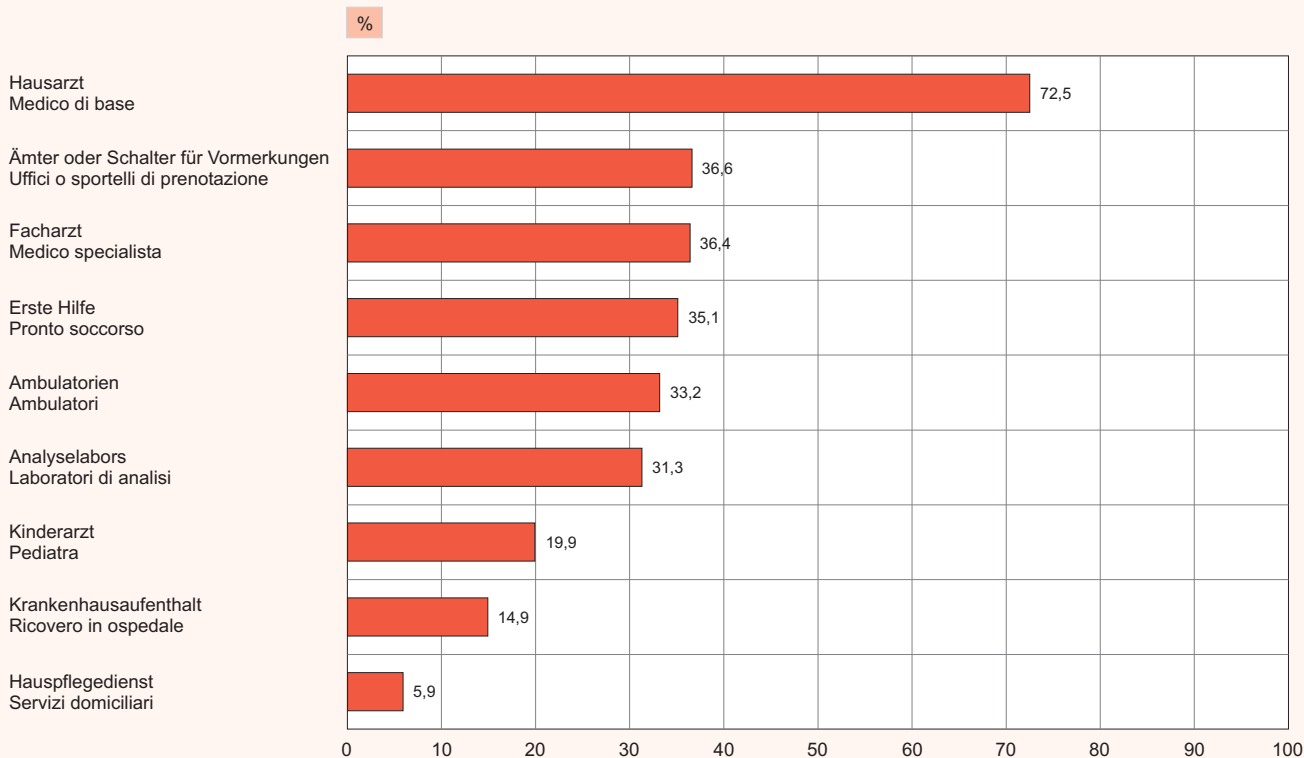
Graf. 7

Haben Sie in den vergangenen sechs Monaten folgende Dienste der lokalen Sanitätseinheit für sich oder für eine andere Person in Anspruch genommen? - 2009

Prozentuelle Verteilung; 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? - 2009

Valori percentuali; risposte "Sì"



© astat 2009 - sr



Waren die Dienste tatsächlich in Anspruch genommen worden, wurde nach der Einschätzung der Qualität derselben gefragt: Diese fiel durchaus positiv aus. Einziger Kritikpunkt in allen Kategorien: zu lange Wartezeiten. Besonders in Bezug auf Vormerkungen und Erste Hilfe wurde dieser Punkt beanstandet.

Qualora si fosse fatto effettivamente ricorso a questi servizi, si è proceduto dunque con la richiesta della valutazione qualitativa dei servizi stessi: questi sono stati considerati assolutamente in modo positivo. Unico punto critico in tutte le categorie: tempi d'attesa eccessivamente lunghi. Questo punto è stato ribadito soprattutto riguardo alle prenotazioni ed al Pronto soccorso.

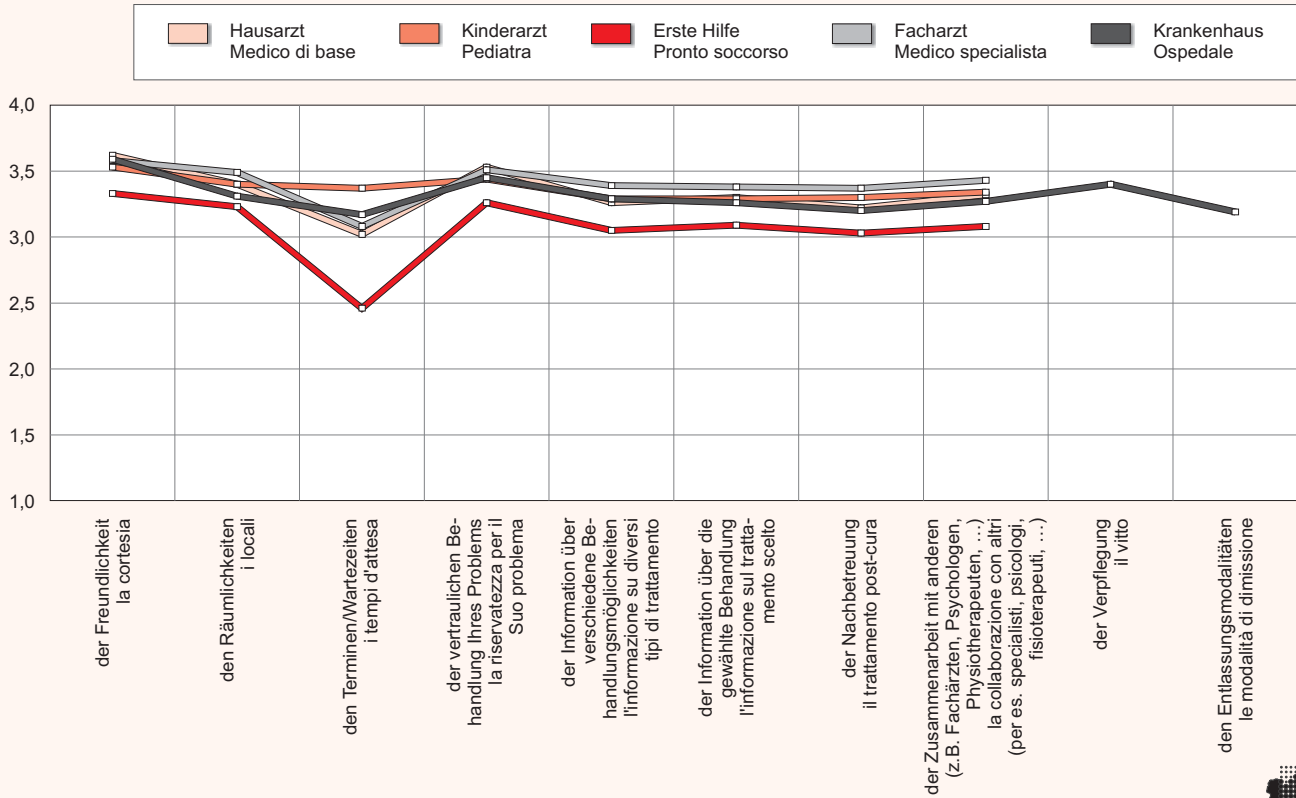
Graf. 8

Wie beurteilen Sie die Qualität der von Ihnen in Anspruch genommenen Dienste? Wie zufrieden waren Sie mit ... - 2009

Mittlerer Zufriedenheitsgrad

Come giudica la qualità dei servizi forniti? Per quel che riguarda ... - 2009

Grado di soddisfazione medio



© astat 2009 - sr



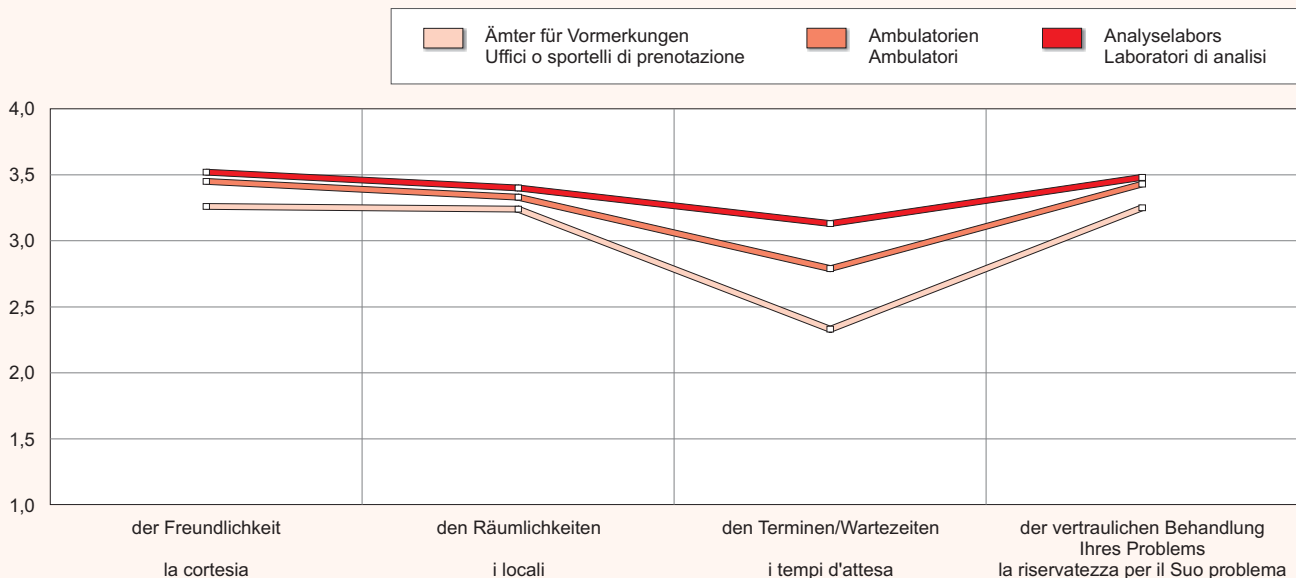
Graf. 9

Wie beurteilen Sie die Qualität der von Ihnen in Anspruch genommenen Dienste? Wie zufrieden waren Sie mit ... - 2009

Mittlerer Zufriedenheitsgrad

Come giudica la qualità dei servizi forniti? Per quel che riguarda ... - 2009

Grado di soddisfazione medio



© astat 2009 - sr



Informationen über die öffentlichen Dienste

Drei Viertel (75,0%) der Bevölkerung fühlen sich über die Tätigkeit der Landesverwaltung ausreichend informiert, 21,3% würden aber ein Mehr an Informationen durchaus gutheißen.

Informationen in merito ai servizi pubblici

Tre quarti (75,0%) della popolazione ritiene di essere abbastanza informato in merito all'attività dell'amministrazione provinciale, il 21,3% preferirebbe però avere maggiori informazioni.

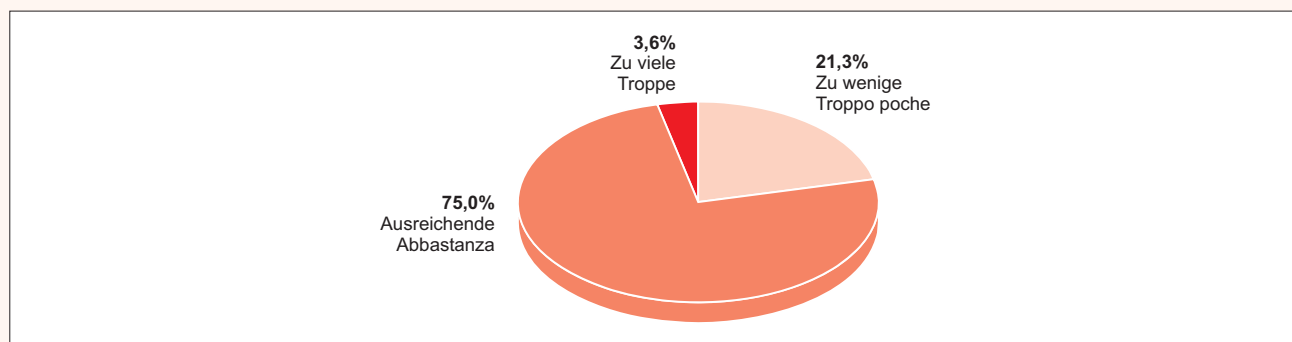
Graf. 10

Bietet die Landesverwaltung Ihrer Meinung nach ausreichende, zu wenige oder zu viele Informationen über die eigene Tätigkeit und insbesondere über die öffentlichen Dienste? - 2009

Prozentuelle Verteilung

Secondo Lei vengono offerte da parte dell'Amministrazione provinciale abbastanza, troppo poche o troppe informazioni sulla propria attività e in particolare sui servizi pubblici? - 2009

Composizione percentuale



© astat 2009 - sr



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“ (52,4%), gefolgt vom Bürgernetz, dem Internet-Portal zur öffentlichen Verwaltung, welches 38,6% der Bürger kennen.

Gli opuscoli che la Provincia Autonoma di Bolzano mette a disposizione sono conosciuti dalla popolazione in misura diversa. Il più noto è il periodico d'informazione mensile dell'amministrazione provinciale altoatesina "Provincia Autonoma" (52,4%), seguito dalla rete civica in internet, il portale internet dell'amministrazione pubblica, conosciuto dal 38,6% dei cittadini.

Tab. 2

Bekanntheit der Informationstätigkeit der Landesverwaltung - 2009

Prozentwerte

Conoscenza dell'attività di informazione della Provincia Autonoma di Bolzano - 2009

Valori percentuali

	Bekanntheitsgrad Grado di conoscenza	
Das Land Südtirol	52,4	Provincia Autonoma
Bürgernetz	38,6	La rete civica in internet
Das Neue Autonomiestatut	29,3	Il nuovo statuto di autonomia
Südtirols Autonomie	27,9	L'autonomia dell'Alto Adige
Südtiroler Behördenführer	21,9	Guida agli uffici dell'Alto Adige
Das statistische Jahrbuch	20,1	L'annuario statistico
Südtirol-Handbuch	19,3	Manuale dell'Alto Adige

Die Nutzer des Bürgernetzes wurden gefragt, welche Art von Informationen sie vorwiegend dem Bürgernetz entnehmen. An den ersten Stellen stehen Wetterbericht, Fahrpläne sowie Veranstaltungen und Messen.

Agli utilizzatori della rete civica è stato chiesto quale tipo d'informazione consultano prevalentemente nella rete civica. Ai primi posti troviamo il meteo, gli orari, come pure manifestazioni e fiere. Tuttavia, oltre un

Aber auch das Herunterladen von Informationen, Formularen und Fördermaßnahmen sowie das Einholen von Informationen über die Landesregierung, Landesverwaltung und freie Arbeitsstellen wird von mehr als einem Drittel der Bürgernetznutzer vorgenommen. Damit wird das Bürgernetz seinem eigentlichen Anspruch bzw. Ziel, Bürokratie abzubauen, durchaus gerecht.

terzo degli utilizzatori della rete civica scarica anche informazioni, modulistica e agevolazioni e raccoglie informazioni riguardanti la Giunta Provinciale, l'amministrazione provinciale e posti di lavoro disponibili. In questo modo la rete civica raggiunge il suo scopo ed obiettivo primario, che è quello di ridurre la burocrazia.

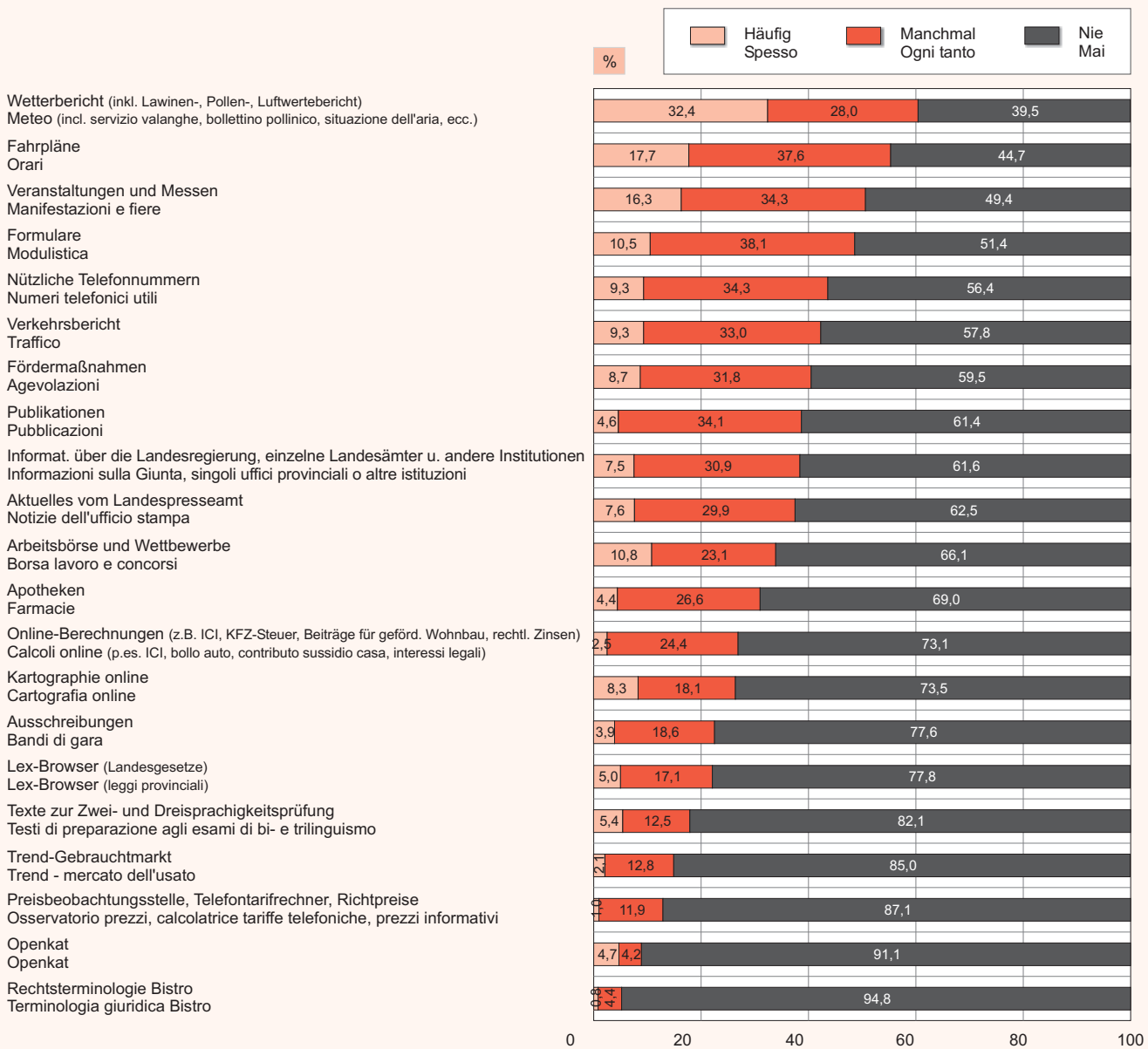
Graf. 11

Was nutzen bzw. konsultieren Sie im Bürgernetz am häufigsten? Antworten Sie bitte mit "häufig", "manchmal" oder "nie" - 2009

Prozentuelle Verteilung; nur Personen, welche das Bürgernetz kennen

Cosa consulta maggiormente nella rete civica? Può rispondere con "spesso", "ogni tanto" o "mai" - 2009

Composizione percentuale; solo persone che conoscono la rete civica



© astat 2009 - sr



Das Bürgernetz bietet aber nicht nur Informationen an, sondern auch Dienste, wie beispielsweise die Online-Zahlung der Kfz-Steuer. Allerdings ist der Großteil der Befragten (68,9%) darüber nicht informiert. Unter jenen, die diese Angebote jedoch kennen, erreichen sie einen sehr hohen Grad an Zustimmung - rund 96% von ihnen sind damit „ziemlich“ oder „sehr“ zufrieden.

La rete civica non offre solo informazioni ma anche servizi, come ad esempio il pagamento on-line della tassa automobilistica. In merito a questi servizi però la maggior parte degli intervistati (68,9%) non è informata. Chi però conosce queste offerte esprime un alto grado d'approvazione - circa il 96% di questi soggetti si ritiene "abbastanza" o "molto" soddisfatto.

Volksanwalt und Konsumentenschutzvereine

Die Volksanwaltschaft spielt eine wichtige Vermittlungsrolle zwischen Bürger und Verwaltung. Dennoch kennt jeder Zweite (50,6%) nicht ihre Aufgaben. Nach der genauen Zuständigkeit befragt, antwortete insgesamt mehr als ein Drittel (35,3%) korrekt mit: Der Volksanwalt bietet Hilfe bei Fragen, Anliegen und Beschwerden über die öffentliche Verwaltung (12,9%), er berät in Bezug auf die öffentliche Verwaltung (6,3%) oder tritt als Vermittler zwischen Bürger und Verwaltung auf (16,1%). 14,0% glauben aber, der Volksanwalt vertrete mittellose Bürger, oder nannten Aufgaben, welche in die Zuständigkeit des Friedensrichters fallen. Insgesamt haben sich in den vergangenen drei Jahren 3,7% der Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt.

Difensore civico e associazioni per la tutela dei consumatori

L'ordine dei difensori civici gioca un importante ruolo di mediazione tra i cittadini e l'amministrazione. Tuttavia uno ogni due (50,6%) non conosce i suoi compiti. Intervistato sulla precisa competenza, più di un terzo (35,3%) ha risposto correttamente: il difensore civico offre aiuto per domande, richieste e reclami riguardanti l'amministrazione pubblica (12,9%), offre consulenza riguardo all'amministrazione pubblica (6,3%) o funge da mediatore tra il cittadino e l'amministrazione pubblica (16,1%). Il 14,0% pensa però che il difensore civico rappresenti cittadini nullatenenti o sia titolare di compiti che ricadono sotto la competenza del giudice di pace. Complessivamente negli ultimi tre anni il 3,7% dei cittadini si è rivolto all'ordine dei difensori civici.

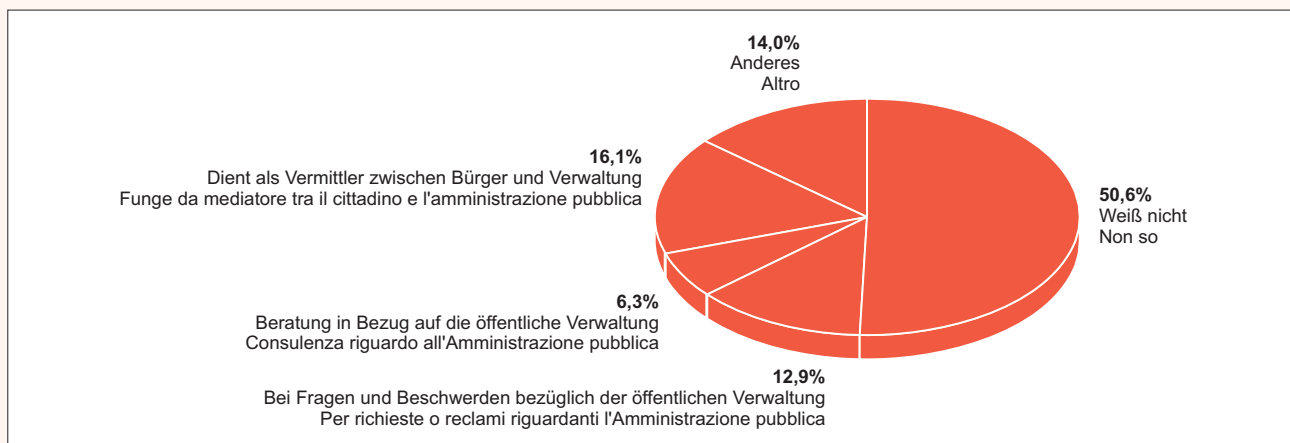
Graf. 12

Wofür ist Ihrer Meinung nach der Volksanwalt zuständig? - 2009

Prozentuelle Verteilung

Secondo Lei, quali sono le competenze del difensore civico? - 2009

Composizione percentuale



© astat 2009 - sr



Weitaus bekannter sind Konsumentenschutzvereine, wichtige Anlaufstellen der Bürger bei der Vertretung ihrer Interessen. 82,0% kennen diese Einrichtungen und 16,5% haben sich in den vergangenen drei Jahren auch schon einmal mit einem konkreten Problem an sie gewandt. Die Anliegen betrafen hauptsächlich Beschwerden über Telefondienstleister (22,1%), Werbung (16,2%), Beratung zu Versicherung und Vorsorge (15,5%), Wohnen, Bauen und Energie (13,7%) sowie Fragen rund um Haushalt und Kleidung (10,8%).

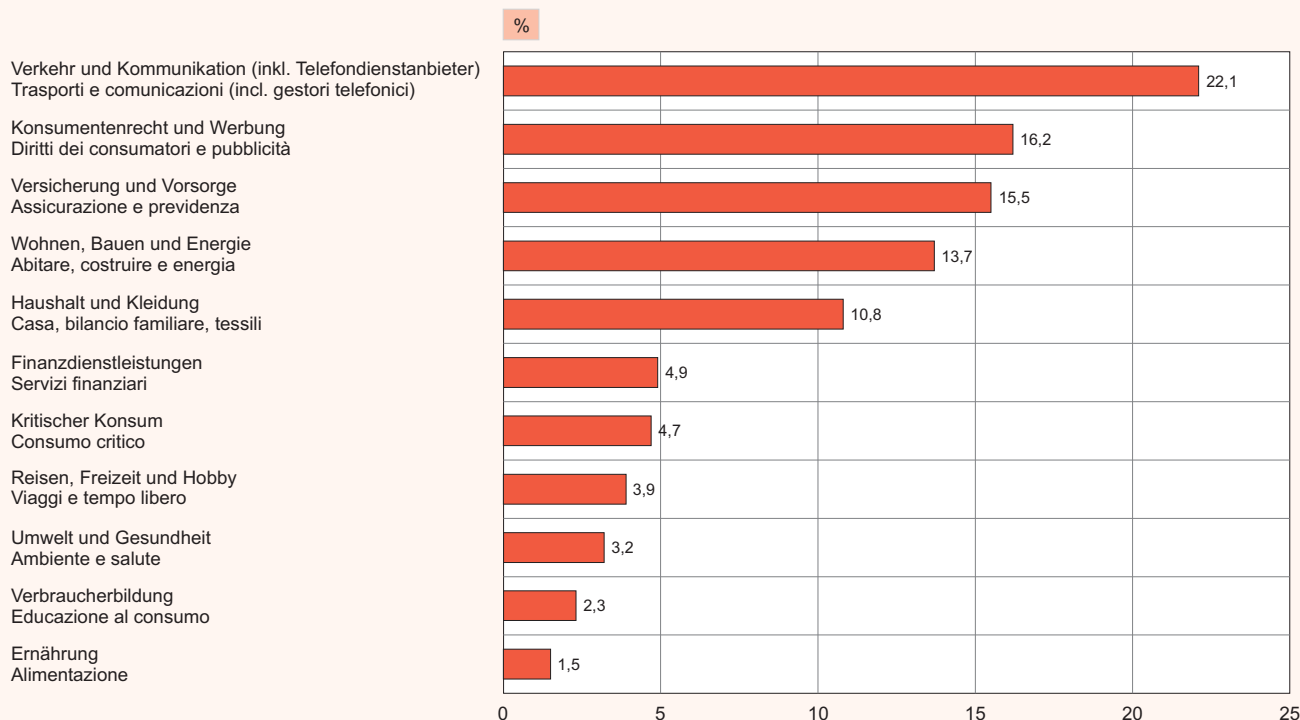
Molto più conosciute sono le associazioni per la tutela dei consumatori, che hanno il compito di difendere gli interessi dei cittadini. L'82,0% degli intervistati conosce queste istituzioni e il 16,5%, nei tre anni passati, si è già rivolto ad esse con un problema concreto. Le richieste riguardavano principalmente gestori telefonici (22,1%), pubblicità (16,2%), consigli in merito ad assicurazione e previdenza (15,5%), abitare, costruire ed energia (13,7%) così come domande in merito alla casa ed all'abbigliamento (10,8%).

In welchem Bereich haben Sie Informationen benötigt? - 2009

Prozentwerte; nur Personen, welche sich an einen Konsumentenschutzverein gewandt haben; Mehrfachnennungen möglich

In quale campo ha avuto bisogno di informazioni? - 2009

Valori percentuali; solo persone che si sono rivolte ad un centro di tutela consumatori; possibili più risposte



© astat 2009 - sr



Irene Ausserbrunner

Stichprobenziehung und Methodik

Im Mai dieses Jahres 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 31.12.08 handelt es sich hierbei um 408.847 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 600 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 19. bis 25. Mai 2009 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 so genannten „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. Auch wenn die prozentuellen Daten in der vorliegenden Publikation immer mit einer Dezimalstelle angegeben werden, soll damit nicht eine Genauigkeit der Angaben vorgetäuscht werden: Diese Form wurde vielmehr aus drucktechnischen Gründen gewählt, um ohne Auf- und Abrundungen immer auf die Gesamtsumme von 100% zu kommen.

Campionamento e metodologia

Nel mese di maggio di quest'anno l'Istituto provinciale di statistica (ASTAT) ha condotto un'inchiesta 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 31/12/08 essa ammontava a 408.847 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 600 persone. Un calcolo di ponderazione ha permesso di riportare i dati rilevati all'intera popolazione altoatesina.

Nel periodo dal 19 al 25 maggio 2009 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. Pur comparando i dati percentuali nella presente pubblicazione sempre con una cifra decimale, non si vuole con ciò simulare una precisione dei valori: si tratta semplicemente di una scelta tipografica per fare in modo che il totale risulti sempre 100% senza dovere ricorrere ad arrotondamenti.