



**Generaldirektion**

Organisationsamt | Dienststelle für Controlling  
Landhaus 1, Silvius-Magnago-Platz 1 • 39100 Bozen  
Tel. 0471 41 49 50 • Fax 0471 41 49 69  
<http://intranet.prov.bz/fis> • [controlling@provinz.bz.it](mailto:controlling@provinz.bz.it)

**Direzione generale**

Ufficio Organizzazione | Settore Controlling  
Palazzo 1, Piazza Silvius Magnago 1 • 39100 Bolzano  
Tel. 0471 41 49 50 • Fax 0471 41 49 69  
<http://intranet.prov.bz/fis> • [controlling@provincia.bz.it](mailto:controlling@provincia.bz.it)

# controlling report

01

2015

## Ergebnisse zur Umfrage der Kundenzufriedenheit in der Abteilung 26 Brand- und Zivilschutz

## Risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti per la Ripartizione 26 Protezione antincendi e civile

Interner Bericht

Hansjörg Auer, Irene Hell, Stefan Rigo, Günter Sölva, Michela Zambiasi

## INHALTSVERZEICHNIS / INDICE

<b>Zufriedenheitsumfrage</b> <b>Indagine sulla soddisfazione dei clienti .....</b>	<b>3</b>
<b>Rücklaufquote</b> <b>Tasso di risposta .....</b>	<b>3</b>
<b>Qualität des Dienstes insgesamt</b> <b>Qualità complessiva del servizio .....</b>	<b>4</b>
<b>Personal</b> <b>Personale .....</b>	<b>6</b>
<b>Formulare</b> <b>Modulistica.....</b>	<b>8</b>
<b>Weitere Aspekte</b> <b>Altri aspetti .....</b>	<b>9</b>
<b>Vorschläge zur Vereinfachung der Abläufe</b> <b>Proposte per semplificare il servizio .....</b>	<b>11</b>
<b>Methodische Aspekte</b> <b>Note metodologiche.....</b>	<b>13</b>

## Umfrage zur Kundenzufriedenheit

98,9% der Befragten sind mit der Qualität des Dienstes zufrieden. Bei gleicher Wichtigkeit sind die Befragten besonders mit dem Personal, etwas weniger mit den Formularen und den Zeiten für die Erbringung des Dienstes zufrieden. Dies sind die wichtigsten Ergebnisse der Umfrage über die Kundenzufriedenheit bei der Abteilung Brand- und Zivilschutz.

Der Zufriedenheitsgrad des Kunden bezüglich der Qualität eines Dienstes wird folgendermaßen definiert: Ein Kunde ist nur dann zufrieden wenn der angebotene Dienst seinen Anforderungen entspricht oder diese übertrifft.

Die Kundenzufriedenheit in der Abteilung Brand- und Zivilschutz wurde auf direktem Weg gemessen, mittels Versand einer E-Mail, mit der zum Ausfüllen eines Online-Formulars eingeladen wurde. Die Nutzer wurden aufgefordert, folgende Aspekte der Dienstleistung zu bewerten, wie Personal, Formulare, Webseite, Bearbeitungszeiten und ein Gesamturteil über die Qualität des Dienstes zu geben.

Für jeden dieser Punkte wurde neben der Zufriedenheitsbeurteilung auch die Bewertung der Wichtigkeit eingeholt, welche die Befragten den einzelnen Aspekten des Dienstes zuordnen.

Die Ergebnisse der Untersuchung der *customer satisfaction* bilden gemeinsam mit den gesammelten Vorschlägen die Informationsgrundlage, die für die Anpassung der Qualitätsstandards der Dienste an die wirklichen Bedürfnisse der Kunden benötigt wird und die Erarbeitung gezielter Verbesserungsmaßnahmen gemäß der Kriterien der Effizienz und der Wirksamkeit ermöglicht.

## Rücklaufquote

Die Untersuchung wurde im Oktober 2014 mittels anonymer Online-Fragebögen durchgeführt. Dabei wurden folgende Ämter und Dienste der Abteilung Brand- und Zivilschutz mit einbezogen:

- 26.1 Amt für Brandverhütung,
- 26.2 Feuerwehrdienst – Motorisierung,
- 26.3 Amt für Zivilschutz.

Beinahe die Hälfte der befragten Stakeholder sind Freiberufler (48,5%), 38,0% sind freiwillige Feuerwehrleute sowie Freiwillige anderer Zivilschutzorganisationen und 13,5% sind Verantwortliche und Techniker der 116 Gemeinden.

Die Rücklaufquote (vollständige Antworten) entsprach insgesamt 39,6%, d.h. es haben vier von zehn Befragten geantwortet.

## Indagine sulla soddisfazione dei clienti

Il 98,9% degli intervistati si ritiene complessivamente soddisfatto della qualità del servizio; a parità d'importanza, i rispondenti sono soddisfatti soprattutto del personale e, in misura solo lievemente minore, della modulistica e dei tempi di erogazione del servizio: questi sono i principali risultati emersi dall'indagine sulla soddisfazione dei clienti per la Ripartizione Protezione antincendi e civile.

La soddisfazione è la percezione che il cliente ha sulla qualità di una prestazione: il cliente si ritiene soddisfatto solamente quando il servizio offerto è superiore o almeno corrispondente alle sue aspettative.

La soddisfazione dei clienti della Ripartizione Protezione antincendi e civile è stata misurata per via diretta, mediante mail di invito alla compilazione di un questionario online; è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio giudizio ex post sul gradimento in merito ai seguenti aspetti: personale, modulistica, pagina web, tempi di erogazione dei servizi e di attesa, nonché un giudizio complessivo sulla qualità del servizio.

Per ogni punto è stato richiesto, oltre al giudizio sulla soddisfazione, anche una valutazione del livello di importanza che il rispondente attribuisce a ciascun aspetto del servizio stesso.

I risultati dell'indagine di *customer satisfaction*, insieme ai suggerimenti raccolti, costituiscono la base informativa di partenza, utile in sede di pianificazione nel processo di adeguamento degli standard qualitativi del servizio alle reali esigenze dei clienti e per intervenire puntualmente con azioni di miglioramento mirate, secondo criteri di efficacia ed efficienza.

## Tasso di risposta

L'indagine si è svolta nell'ottobre 2014, mediante compilazione di un questionario online anonimo e ha coinvolto i seguenti uffici/servizi della Ripartizione Protezione antincendi e civile:

- 26.1 Ufficio prevenzione incendi,
- 26.2 Servizio antincendi – Motorizzazione,
- 26.3 Ufficio Protezione civile.

Quasi la metà degli *stakeholder* intervistati era costituita da liberi professionisti (48,5%), il 38,0% da vigili del fuoco volontari e altre organizzazioni volontarie ed il 13,5% da responsabili e tecnici dei 116 comuni.

Il tasso di risposta (risposte complete) è stato complessivamente pari al 39,6%, ovvero hanno risposto quattro intervistati su dieci.

Tab. 1

**Rücklaufquote / Tasso di risposta**

Erhebungseinheiten Unità di rilevazione	Rücksendungen / Ritorni					*Rücklaufquote *Tasso di risposta
	Teilweise Parziali	Vollständig Completi	Deutsch Tedesco	Italienisch Italiano	Insgesamt Totale	
861	182	341	293	48	523	39,6%

\*Rücklaufquote =  $\frac{\text{Zurückgesandte vollständige Fragebögen}}{\text{Erhebungseinheiten}} \times 100$

\*Tasso di risposta =  $\frac{\text{Questionari ritornati completi}}{\text{Unità di rilevazione}} \times 100$

**Qualität des Dienstes insgesamt**

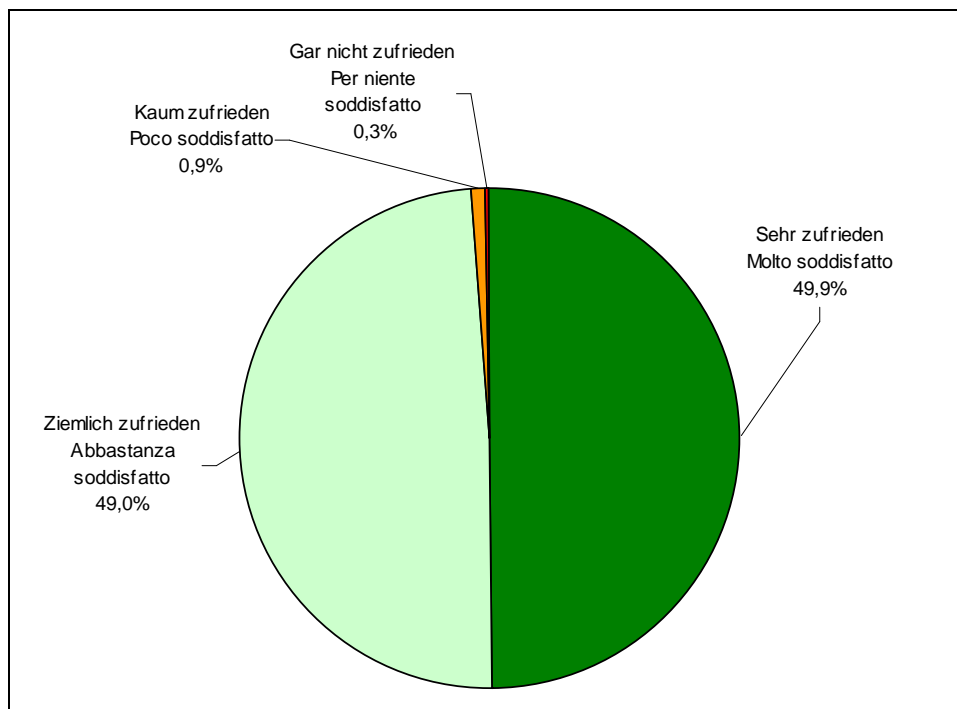
Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Qualität des Dienstes?“ hat fast die Hälfte der Befragten (49,9%) mit „Sehr zufrieden“ geantwortet, gefolgt von 49,0%, die mit „ziemlich zufrieden“ geantwortet haben. Nur 1,2% der Befragten sind, hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit, kaum oder gar nicht zufrieden.

Die Qualität der angebotenen Dienste spiegelt sich auch in den Vorschlägen zur Vereinfachung der Dienste, und in den Beiträgen, in denen Lob ausgesprochen wurde.

Graf. 1

**Zufriedenheit bezüglich der Qualität der Dienste insgesamt (%)**

**Grado di soddisfazione della qualità complessiva del servizio (%)**

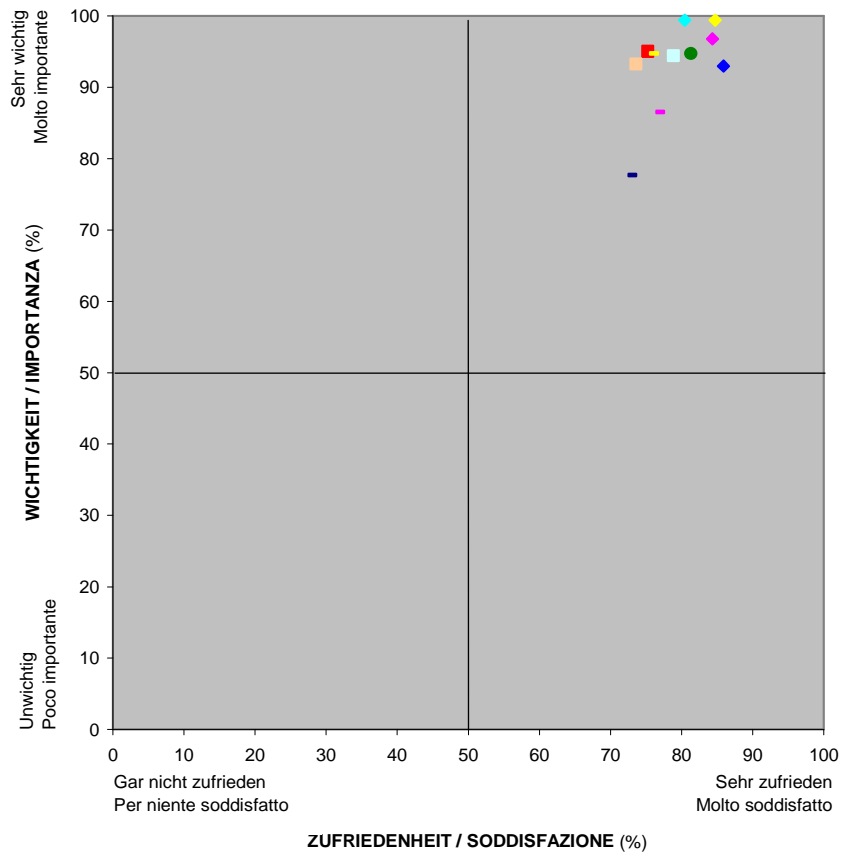


Dieses erste, wichtige Gesamtergebnis kann, ausgehend von der gemeinsamen Zufriedenheits-/Wichtigkeits-Analyse, für alle weiteren Aspekte bestätigt werden.

Questo primo, importante risultato riepilogativo viene confermato dall'analisi congiunta di soddisfazione/importanza per tutti gli altri aspetti.

Graf. 2

**Zufriedenheit und Wichtigkeit – Auswertung des prozentuellen Mittelwerts**  
**Soddisfazione e importanza – Valutazione media percentuale**



<b>PERSONAL / PERSONALE</b> ◆	
Freundlichkeit / Cordialità	◆
Korrektter Umgang des Personals / Comportamento corretto del personale	◆
Fachkompetenz / Competenza tecnica	◆
Verständlichkeit und Vollständigkeit der erhaltenen Informationen Comprensibilità e completezza delle informazioni ricevute	◆
Erreichbarkeit (telefonisch, E-Mail, im Amt) / Reperibilità (telefonica, e-mail, in ufficio)	◆
<b>FORMULARE / MODULISTICA</b> ■	
Verfügbarkeit und Zugang zu den Formularen / Disponibilità e accessibilità della modulistica	■
Verständlichkeit, Klarheit / Comprensibilità, chiarezza	■
Benutzerfreundlichkeit / Semplicità di compilazione	■
<b>WEITERE ASPEKTE / ALTRI ASPETTI</b> -	
Webseite / Pagina web	-
Bearbeitungszeiten / Tempi di erogazione del servizio	-
Dauer der Wartezeiten im Amt / Tempi di attesa in ufficio	-

Die kombinierten Durchschnittswerte von Zufriedenheit/Wichtigkeit finden sich graphisch oben rechts wieder und entsprechen einer „im Blickpunkt zu haltenden“ Situation, das heißt, alle untersuchten Aspekte drücken potentielle Stärken aus, die mit hoher Zufriedenheit und hoher Wichtigkeit bewertet wurden. Deshalb bedarf es einer ständigen „Überwachung“ der Ist-Situation, um die erreichten hohen Standards beizubehalten und zu konsolidieren.

**Die Befragten sind im Allgemeinen zufrieden, besonders mit dem *Personal*, ein sehr wichtiger Aspekt. Die Zufriedenheitswerte bei den *Formularen* und den *Bearbeitungszeiten* sind bei gleicher Wichtigkeit hingegen leicht niedriger.**

Schlussendlich wurden die *Dauer der Wartezeiten im Amt* und vor allem die *Webseite* als weniger zufriedenstellend bewertet, aber auch als weniger wichtig eingestuft.

## Personal

Der Prozentsatz<sup>1</sup> bei der Bewertung des Personals liegt für alle berücksichtigten Aspekte insgesamt bzgl. der Wichtigkeitswerte über 90% und bzgl. der Zufriedenheitswerte über 80% erreicht.

Die *Freundlichkeit* des Personals hat einen Zufriedenheitswert von 85,9% erreicht, wurde aber in Bezug auf andere Aspekte, die mit dem Verhalten der Mitarbeiter zusammenhängen, als weniger wichtig (93,0%) eingestuft.

Als sehr wichtig wird hingegen die *Fachkompetenz* (99,4%) empfunden, welche auch bei der Kundenzufriedenheit sehr gute Ergebnisse erzielte (84,8%).

Es folgt der *korrekter Umgang* des Personals mit 96,8% Wichtigkeit und 84,4% Zufriedenheit.

Die *Verständlichkeit und Vollständigkeit der erhaltenen Informationen* erreicht eine hohe Bewertung hinsichtlich ihrer Wichtigkeit (99,4%), ist aber bezüglich der Zufriedenheit im Verhältnis zu anderen, das Personal betreffende Aspekten, niedriger (80,5%).

Schlussendlich wird auch die *Erreichbarkeit (telefonisch, E-Mail, im Amt)* sowohl als etwas weniger zufriedenstellend (81,3%), aber auch als etwas weniger wichtig (94,7%) erachtet.

Diesen letzten Aspekt findet man auch unter den Vorschlägen zur Vereinfachung der Abläufe wieder: die Befragten wünschen sich auch am Nachmittag flexiblere Öffnungszeiten.

I valori medi combinati di soddisfazione/importanza si collocano graficamente nell'area in alto a destra, corrispondente ad una situazione di "presidio", ovvero tutti gli aspetti indagati rappresentano potenziali punti di forza, con alta soddisfazione e alta importanza; la situazione va pertanto presidiata in modo tale da mantenere e consolidare i già elevati standard di qualità raggiunti.

**Gli intervistati sono generalmente soddisfatti soprattutto del *personale*, aspetto ritenuto tra l'altro molto importante. A parità d'importanza, scende invece leggermente il livello di soddisfazione della *modulistica* e dei *tempi di erogazione del servizio*.**

Infine, i *tempi di attesa in ufficio* e soprattutto la *pagina web* sono ritenuti meno soddisfacenti, ma anche meno importanti.

## Personale

Sulla scala percentuale<sup>1</sup>, la valutazione del personale ha ottenuto complessivamente per tutti gli aspetti considerati valori d'importanza superiori al 90% e valori di soddisfazione superiori all'80%.

La *cordialità* del personale ha raggiunto i valori massimi di soddisfazione (85,9%), ma è ritenuta meno importante (93,0%) rispetto agli altri aspetti legati al comportamento dei collaboratori.

La *competenza tecnica* viene invece considerata fondamentale (99,4%) e ottiene ottimi risultati anche riguardo alla soddisfazione della clientela (84,8%).

Segue il *comportamento corretto* del personale, con il 96,8% d'importanza e l'84,4% di soddisfazione.

La *comprensibilità e completezza delle informazioni ricevute* raggiunge un punteggio molto alto in termini d'importanza (99,4%), ma inferiore in rapporto agli altri aspetti legati al personale in termini di soddisfazione (80,5%).

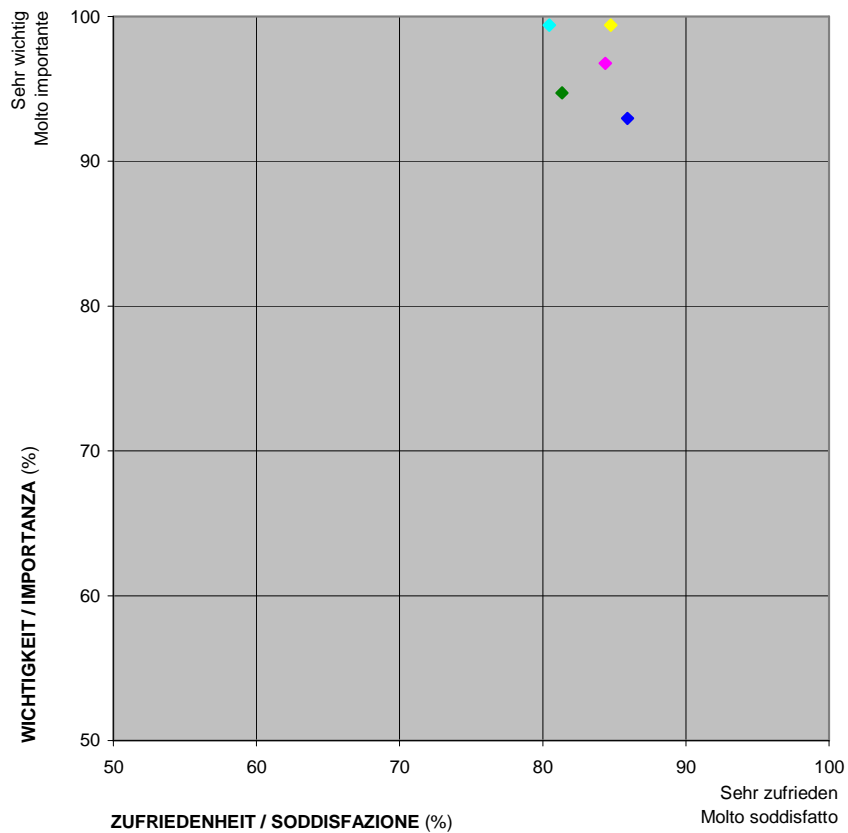
Infine, anche la *reperibilità (telefonica, e-mail, in ufficio)* è meno soddisfacente (81,3%), ma è ritenuta anche leggermente meno importante (94,7%).

Quest'ultimo aspetto si riscontra anche tra le proposte per semplificare il servizio: i rispondenti chiedono fasce orarie più flessibili, anche pomeridiane.

<sup>1</sup> 0% entspricht einer Minimalbewertung (geringe Wichtigkeit/nicht zufriedenstellend), 100% bedeutet eine Maximalbewertung (sehr wichtig/sehr zufriedenstellend) / 0% rappresenta la valutazione minima (poco importante/per niente soddisfatto), 100% rappresenta la valutazione massima (molto importante/molto soddisfatto)

Graf. 3

**Zufriedenheit und Wichtigkeit – Personal –** Auswertung des prozentuellen Mittelwerts (Zoom auf das Präsidium)  
**Soddisfazione e importanza – Personale –** Valutazione media percentuale (Zoom su area di presidio)



PERSONAL / PERSONALE ◆	
Freundlichkeit / Cordialità	◆
Korrektur Umgang des Personals / Comportamento corretto del personale	◆
Fachkompetenz / Competenza tecnica	◆
Verständlichkeit und Vollständigkeit der erhaltenen Informationen / Comprensibilità e completezza delle informazioni ricevute	◆
Erreichbarkeit (telefonisch, E-Mail, im Amt) / Reperibilità (telefonica, e-mail, in ufficio)	◆

Abschließend kann gesagt werden, dass die Situation sehr positiv ist. Möchte man jedoch den Aspekt Personal weiter verbessern, so müsste bei der *Verständlichkeit und Vollständigkeit der erhaltenen Informationen* angesetzt werden (sehr wichtig und weniger zufriedenstellend).

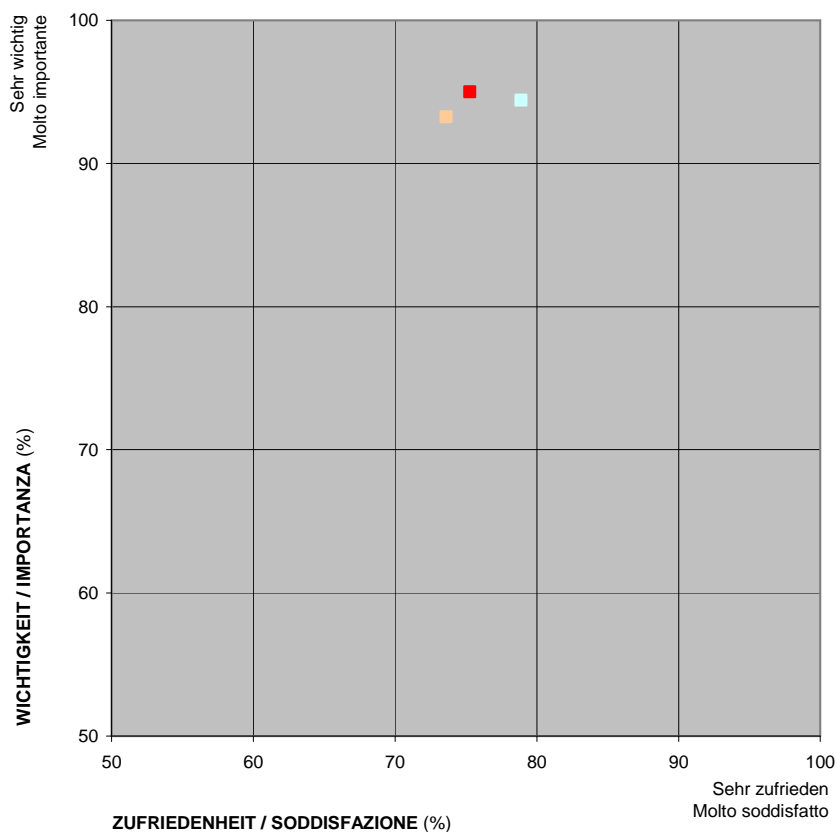
In conclusione, la situazione è molto positiva, ma volendo migliorare ulteriormente l'aspetto del personale, si dovrebbe intervenire sulla *comprensibilità e completezza delle informazioni* ricevute (molto importante, meno soddisfacente).

## Formulare

Bei der Bewertung der Formulare werden insgesamt bei allen berücksichtigten Aspekten Werte über 90% hinsichtlich ihrer Wichtigkeit erreicht, die Zufriedenheit wurde hingegen allgemein niedriger als jene beim Personal bewertet, sie liegt zwischen 70% und 80%.

Graf. 4

**Zufriedenheit und Wichtigkeit – Formulare –** Auswertung des prozentuellen Mittelwerts (Zoom auf das Präsidium)  
**Soddisfazione e importanza – Modulistica –** Valutazione media percentuale (Zoom su area di presidio)



FORMULARE / MODULISTICA ■	
Verfügbarkeit und Zugang zu den Formularen / Disponibilità e accessibilità della modulistica	■
Verständlichkeit, Klarheit / Comprensibilità, chiarezza	■
Benutzerfreundlichkeit / Semplicità di compilazione	■

Bei den Formularen wurde der Aspekt *Verfügbarkeit und Zugang zu den Formularen* am höchsten bewertet (78,9%), dann folgen die *Verständlichkeit und Klarheit* (75,3%) und die *Benutzerfreundlichkeit* (73,6%).

Für die befragten Stakeholders sind die drei Aspekte der Formulare aber wesentlich: Ihre Wichtigkeit bewerten sie mit 93-95% sehr hoch.

## Modulistica

Anche la valutazione della modulistica ha ottenuto complessivamente per tutti gli aspetti considerati valori d'importanza superiori al 90%, ma la soddisfazione si è attestata generalmente su valori più bassi rispetto al personale (tra il 70% e l'80%).

La *disponibilità e accessibilità della modulistica* è l'aspetto della sezione modulistica ritenuto più soddisfacente (78,9%), seguito dalla *comprensibilità e chiarezza* (75,3%) ed infine dalla *semplicità di compilazione* (73,6%).

Per gli stakeholders intervistati, i tre aspetti della modulistica sono però fondamentali: in termini d'importanza, ottengono infatti una valutazione molto alta (93-95%).



Einige Befragte brachten Vorschläge wie die Vereinfachung der Formulare und ihre Verfügbarkeit im offenen Format im Internet.

Obwohl die Zufriedenheitsbewertung insgesamt positiv ausgefallen ist, kann diese Analyse zu einer weiteren Verbesserung der Formulare anregen.

In sede di proposte, inoltre, alcuni intervistati chiedono una semplificazione della modulistica e la disponibilità in formato aperto sul web.

Nonostante la valutazione della soddisfazione sia comunque positiva, questa analisi può far riflettere sulla possibilità di ulteriore miglioramento della modulistica.

## Weitere Aspekte

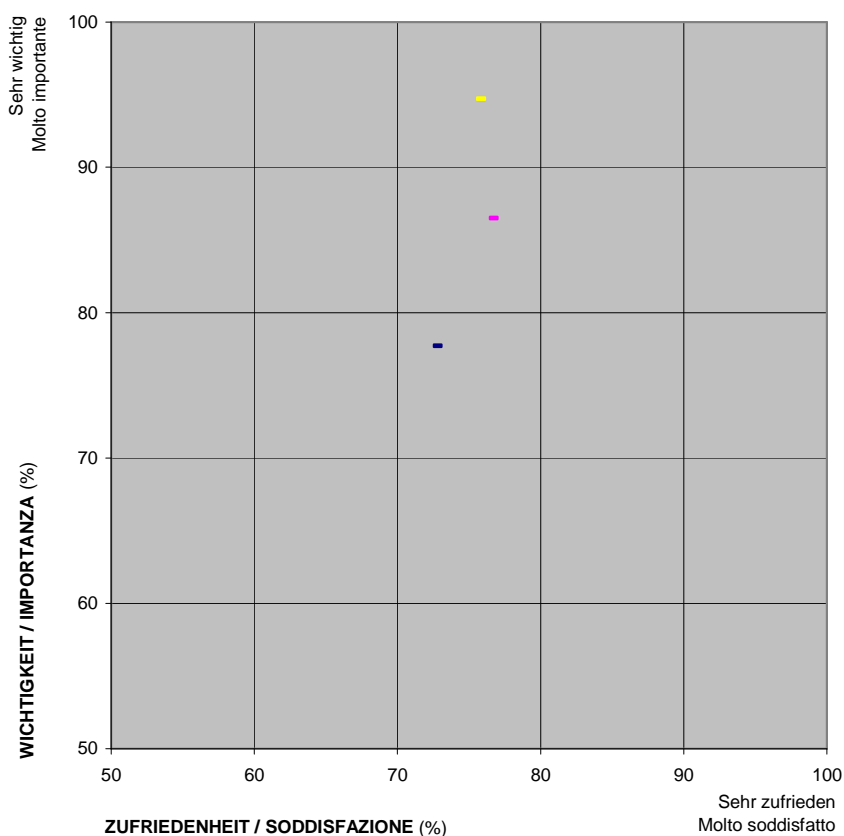
Die Bewertung der *Bearbeitungszeiten* hinsichtlich der Wichtigkeit ist sehr hoch ausgefallen (94,7%), während die Zufriedenheit nur 75,6% erreicht hat.

## Altri aspetti

La valutazione dei *tempi di erogazione del servizio* ha ottenuto un valore molto alto in termini d'importanza (94,7%), mentre la soddisfazione si è attestata al 75,6%.

Graf. 5

**Zufriedenheit und Wichtigkeit – Weitere Aspekte** – Auswertung des prozentuellen Mittelwerts (Zoom auf das Präsidium)  
**Soddisfazione ed importanza – Altri aspetti** – Valutazione media percentuale (Zoom su area di presidio)



WEITERE ASPEKTE / ALTRI ASPETTI -	
Webseite / Pagina web	■
Bearbeitungszeiten / Tempi di erogazione del servizio	■
Dauer der Wartezeiten im Amt / Tempi di attesa in ufficio	■

Auch bezüglich der *Dauer der Wartezeiten im Amt* wurde eine Zufriedenheit von 76,4% erreicht, dieser Aspekt wird aber als durchwegs weniger wichtig angesehen (86,5%).

Schließlich weist die *Webseite* den geringsten Wert an Zufriedenheit auf (72,5%), wie u. a. auch unter den Vorschlägen zur Vereinfachung der Dienste hervorgeht, aber diesem Wert wird auch die absolut geringste Wichtigkeit beigemessen (77,7%).

Anche per i *tempi di attesa in ufficio* è stata raggiunta una soddisfazione pari al 76,4%, tuttavia questo aspetto è ritenuto mediamente meno importante (86,5%).

Infine, la *pagina web* rappresenta l'aspetto in assoluto meno soddisfacente (72,5%), come evidenziato anche dalle proposte per semplificare il servizio. Ma questo è l'aspetto ritenuto in assoluto meno importante (77,7%) di tutta l'indagine.

Tab. 2

**Zufriedenheit und Wichtigkeit** – Absolute Häufigkeit und Auswertung des prozentuellen Mittelwerts

**Soddisfazione e importanza** – Frequenze assolute e valutazione media percentuale

	ZUFRIEDENHEIT SODDISFAZIONE					WICHTIGKEIT IMPORTANZA		
	Sehr zufrieden Molto soddisfatto	Ziemlich zufrieden Abbastanza soddisfatto	Kaum zufrieden Poco soddisfatto	Gar nicht zufrieden Per niente soddisfatto	Durchschnittsbewertung (%) Valutazione media (%)	Sehr wichtig Molto importante	Unwichtig Poco importante	Durchschnittsbewertung (%) Valutazione media (%)
<b>PERSONAL / PERSONALE</b>								
Freundlichkeit / Cordialità	202	136	1	2	85,9%	317	24	93,0%
Korrekter Umgang des Personals (Gleichbehandlung, unparteiliches Verhalten, ...) / Comportamento corretto del personale (equità di trattamento, comportamento imparziale, ...)	188	148	3	2	84,4%	330	11	96,8%
Fachkompetenz / Competenza tecnica	193	143	2	3	84,8%	339	2	99,4%
Verständlichkeit und Vollständigkeit der erhaltenen Informationen / Comprensibilità e completezza delle informazioni ricevute	158	168	13	2	80,5%	339	2	99,4%
Erreichbarkeit (telefonisch, E-Mail, im Amt) Reperibilità (telefonica, e-mail, in ufficio)	169	154	17	1	81,3%	323	18	94,7%
<b>FORMULARE / MODULISTICA</b>								
Verfügbarkeit und Zugang zu den Formularen Disponibilità e accessibilità della modulistica	139	189	12	1	78,9%	322	19	94,4%
Verständlichkeit, Klarheit Comprensibilità, chiarezza	112	206	22	1	75,3%	324	17	95,0%
Benutzerfreundlichkeit / Semplicità di compilazione	107	201	30	3	73,6%	318	23	93,3%
<b>WEITERE ASPEKTE / ALTRI ASPETTI</b>								
Webseite / Pagina web	93	219	25	4	72,5%	265	76	77,7%
Bearbeitungszeiten / Tempi di erogazione del servizio	107	219	14	1	75,6%	323	18	94,7%
Dauer der Wartezeiten im Amt / Tempi di attesa in ufficio	126	191	22	2	76,4%	295	46	86,5%
<b>QUALITÄT DES DIENSTES INSGESAMT / QUALITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>								
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Qualität des Dienstes? / Come giudica la qualità complessiva del servizio?	170	167	3	1	82,8%			

## Vorschläge zur Vereinfachung der Abläufe

Insgesamt haben 51 Benutzer<sup>1</sup> die offene Frage „Was möchten Sie ändern oder verbessern? Vorschläge zur Vereinfachung des Dienstes“ beantwortet.

In 19 Fällen bestätigen deren Beiträge die hohe Qualität des Dienstes, indem diese gelobt wurden oder man darauf hinwies, dass keine Vorschläge unterbreitet werden, weil „alles bestens funktioniert.“

Andere Vorschläge oder Beschwerden<sup>2</sup> können hingegen zu verschiedenen Themen zusammengefasst werden: 11 betreffen die Bürokratie und die Bearbeitungszeiten, 9 die Webseite, 5 die Dokumente und Formulare, 3 die Anwesenheit des Personals und die Öffnungszeiten, 2 die Weiterbildung, 2 die Beziehungen unter verschiedenen Ämtern und Diensten und schließlich 5 weitere verschiedene andere Themen.

**Liste der Vorschläge** – Originaltext der Befragten

**Elenco delle proposte** – Testo originale dei rispondenti

- Eigentlich nichts. So weiter!
- Ein Lob an ... für seine Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft.
- Es gibt eigentlich nichts was mich stört.
- Nessuna.
- No, va bene così.
- Insgesamt zufrieden, deshalb keinerlei Vorschläge.
- Insgesamt recht gut.
- Passt alles was unserer Feuerwehr betrifft, nur weiter so.
- Passt für mich, Vielen Dank.
- Wenn andere Ämter ähnlich kompetent wären, wären wir schon zufrieden...
- Vielleicht könnten sich einige Ämter ein Beispiel an euch nehmen.
- Tolle Abteilung.
- Fachkompetenz, Service und Betreuung sind einwandfrei!!!! Deshalb keine Verbesserungsvorschläge.
- Keine, siehe Umfrage. Der Dienst wird zuverlässig und korrekt ausgeführt!
- Pressoché nulla!
- Va molto bene così. Forse le sedie di attesa sul pianerottolo non sono accoglienti. Meglio sarebbe in un locale con sistemi mediatici di illustrazione dei servizi, degli interventi e degli aggiornamenti.
- Aggiornamenti e approfondimenti tecnici periodici per i professionisti. Per il resto continuate così.

<sup>1</sup> Es werden nur „vernünftige“ Antworten berücksichtigt, d.h. Antworten bei denen es klar war, dass die Befragten sie nicht korrekt beantworten wollten (z.B. „XXX“ als Antwort), wurden ausgeschlossen. / Si sono considerate solo le risposte „sensate“; sono escluse le risposte in cui era chiaro che l'utente non era intenzionato a scrivere nulla (ed es: „XXX“).

<sup>2</sup> Einige der Befragten haben im Text Vorschläge und Beschwerden bezüglich verschiedener Themen eingefügt. Diese wurden aufgrund des behandelten Themas getrennt und betrachtet. / Alcuni utenti hanno inserito nel testo proposte e lamentele su diverse tematiche, che sono state quindi divise e considerate separatamente a seconda del tema trattato.

## Proposte per semplificare il servizio

Complessivamente 51 utenti<sup>1</sup> hanno risposto alla domanda facoltativa “Cosa vorrebbe cambiare o migliorare? Proposte per semplificare il servizio”.

In ben 19 casi, il testo inserito conferma l'alta qualità del servizio offerto, riportando anche elogi a vario titolo, oppure ribadendo che non vi sono proposte perché “tutto funziona bene”.

Le altre proposte o i reclami<sup>2</sup>, possono essere invece raggruppati in diversi temi: 11 riguardano la burocrazia e i tempi di erogazione, 9 la pagina web, 5 i documenti e la modulistica, 3 la presenza del personale e gli orari, 2 la formazione, 2 le relazioni tra i diversi uffici/servizi ed infine 5 riguardano argomenti di diversa natura.

- Hallo, ich bin zufrieden mit dem Dienst und machen sie bitte mit möglichst wenig Bürokratie weiter, danke!
- Das System funktioniert sehr gut. Nur ist es für die freiwilligen Feuerwehren sehr, sehr bürokratisch. Wenn es auch hier möglich wäre das eine oder andere Formular abzubauen, wäre den Feuerwehren sehr geholfen.
- Bürokratieabbau !!!
- Die Bürokratie hat die Oberhand, man sollte alles vereinfachen. Beitragsgewährung und Auszahlung vereinfachen so wie beim Amt für Jugendförderung.
- Die Bürokratie könnte für freiwillige Feuerwehren etwas abgebaut werden, denn jedes Formular muss fast doppelt und dreifach belegt werden.
- La burocrazia è sempre complicata. Anche in Alto Adige i più furbi se la cavano, e la politica lo permette. Esistono attività antincendio abbastanza pericolose di cui l'ufficio ne è informato, ma ha le mani legate. ??.
- Manchmal wäre etwas mehr "Flexibilität" bei der Abwicklung der Ansuchen um Dienstführerscheine wünschenswert.
- Meno ricorso alla pedissequa sudditanza alle norme e comprensione dei problemi reali.
- Per quanto concerne la procedura di approvazione delle deroghe dei progetti di prevenzione incendi dovrebbe essere migliorata la tempistica.
- Sämtliche Bestimmungen sollten auf das Land Südtirol übergehen, damit die vielen, vielen DM, DL, circolari, etc. vereinfachen würde, mehr Klarheit in der Handhabung, um das Amt weniger zu belasten.
- Abgabe der Formulare bzw. Beglaubigung der Foto des Führerscheinantragstellers. ..Da als Bezugsdokument der Zivile Führerschein hergenommen wird und von diesem alle Daten in der zivilen Motorisierung bekannt sind inklusive digitales FOTO finde ich es umständlich dass der Antragsteller persönlich erscheinen muss oder die beigelegten Dokumente auf der Gemeinde beglaubigen muss. Eine Änderung dieser Vorgehensweise würde für die Betroffenen unnötig..
- Pagina WEB più accessibile e immediata.
- Sehr unübersichtliche Webseite.
- Aggiornamento tecnico e normativo online.
- Dokumentenaustausch über WEB und nicht über Post wäre wünschenswert; z.B. Online Formular mit Upload der Dokumente.
- Homepage immer aktuell halten (anstehende Termine z.B. Dienststellenkonferenz).- Formulare in einem eigenen Verzeichnis ablegen. - Protokolle der internen Besprechungen veröffentlichen, damit die Techniker die Interpretation des Amtes kennen und somit weniger telefonieren und nachfragen müssen. - Telefonische Nachfragen sollten nicht nur durch den diensthabenden Techniker möglich sein, sondern auch durch einen anderen Techniker (wenn er im Büro ist).
- Die Formulare übersichtlicher zu gestalten. Zudem sollte ein Leitfaden auf der Homepage angegeben werden mit den Verfahrensschritten.
- Formulare vereinfachen und auch im open-office-Format zur Verfügung stellen.
- Vereinfachung der Formulare.
- Ich würde mir oft eine schriftliche Stellungnahme wünschen.
- Klare und aussagekräftige Unterlagen in Bezug auf Brandschutz bei Heizungsanlagen, Hotels Industrieanlagen in deutscher Sprache.
- Führerscheine in Kreditkartenformat.
- Technische Jahresüberprüfung für Fahrzeuge über 3,5T auf den ganzen Tag erweitern, da die Fahrzeuge von Freiwilligen zur gesetzlichen Revision gefahren werden müssen und diese sich von der Arbeit freistellen müssen.

- Weiterhin den Zugang zu allen Zeiten (auch nachmittags) gewährleisten, denn Feuerwehrleute kommen manchmal sporadisch nach Bozen und können dann noch Unterlagen abgeben - Danke.
- Es sollten mehr Personen über den Sachverhalt bescheid wissen, um bei Abwesenheit dieser Person den Ablauf nicht zu blockieren.
- Ca. 120 Stunden Weiterbildung sollte erneut angeboten werden.
- Interpretationen des Amtes sollten ins Netz gestellt werden, um Planungssicherheit zu erhalten. Es sollten vermehrt themenspezifische Fortbildungen für Planer aber auch Handwerker angeboten werden, um eine höhere Qualität am Bau zu erhalten.
- Das Zusammenspiel zwischen der Zivilen Motorisierung und der Feuerwehrmotorisierung ist zu verbessern, vor allem hat man den Eindruck dass die zivile Motorisierung nicht immer konstruktiv mitarbeitet.
- Es ist manchmal schwer zu verstehen, warum das Amt für Brand- und Zivilschutz bei Fahrzeugkollaudierungen strenger ist als das Amt für Motorisierung.
- Bei der Bedeutung dieses Fragebogens fehlt zwischen "sehr wichtig" und "unwichtig" die Spalte "wichtig".
- Bessere Unterstützung bei Finanzierungen, Anschaffungen von Gerätschaften oder Autos bei schwächer gestellten Feuerwehren. Da mit dem neuen System die Wehren teilweise gezwungen sind einen Kredit aufzunehmen...
- Fragebogen mehr als Verbesserungswürdig. Wie sollen Dinge beurteilt werden, die man nicht nutzt (z.B. Wartezeiten in einem Amt...???) Hier wäre ein Button - nicht genutzt hilfreich!!!
- Sicherheitsmaßnahmen müssen absolute Priorität haben! Gefahrenzonenpläne sind nicht nach zu strengen Kriterien zu erstellen (300 jährige Ereignisse?) Moderne Geräte und Ausrüstung für Feuerwehren, Bergrettungen und anderen Organisationen, die im Bereich Zivilschutz tätig sind ja, aber nicht übertreiben, mehr Synergien zwischen den Organisationen schaffen, z.B. beim Fuhrpark usw..
- Unzufriedenheit beschränkt sich auf Informationen die eigentlich Zuständigkeiten des INAIL wären, bei uns vom Amt gegeben bearbeitet werden sollten aber nur unzureichend bekannt sind.

## Methodische Aspekte

Auf Anfrage des Abteilungsdirektors der Abteilung Brand- und Zivilschutz hat die Dienststelle für Controlling der Landesverwaltung eine Untersuchung der Kundenzufriedenheit durchgeführt.

Die Analyse der Zufriedenheit hat drei Ämter/Dienste der Abteilung betroffen; diese haben drei Typen von Stakeholders ermittelt haben:

1. **Amt für Brandverhütung**, welches eine beratende Funktion für *Freiberufler* ausübt
2. **Feuerwehrdienst – Motorisierung**, welche sich mit der Immatrikulierung und der Überprüfung der Einsatzfahrzeuge sowie die Ausstellung der Fahrmächtigungen der *Freiwilligen Feuerwehren, der Betriebsfeuerwehren usw.* befasst

## Note metodologiche

Su richiesta del Direttore della Ripartizione Protezione antincendi e civile, il Settore Controlling dell'Amministrazione provinciale ha svolto un'indagine sulla soddisfazione dei clienti.

L'analisi della soddisfazione ha coinvolto tre diversi uffici/servizi della Ripartizione, che hanno identificato i propri clienti principali in tre rispettive categorie di stakeholder:

1. **Ufficio prevenzione incendi**, che fornisce consulenza ai *liberi professionisti*
2. **Servizio antincendi - Motorizzazione**, che si occupa dell'immatricolazione e della revisione dei mezzi d'intervento, nonché del rilascio delle abilitazioni alla guida ai *Corpi dei Vigili del Fuoco Volontari, alle squadre aziendali antincendio, ecc.*

3. **Amt für Zivilschutz**, welches Beiträge für Zivilschutzmaßnahmen an *116 Gemeinden* vergibt (Vorbeugemaßnahmen, Gefahrenzonenpläne, Zivilschutzpläne, Feuerwehrhäuser).

Die drei Untersuchungen wurden in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Informatik AG mittels Online-Umfrage unter Einsatz von Open Source Software (LimeSurvey) in der Zeit vom 6. bis 24. Oktober durchgeführt. Die Kunden wurden eingeladen und zu einem späteren Zeitpunkt nochmals via E-Mail ersucht, sich an der anonymen Umfrage zu beteiligen. Nach einer Reihe von technischen Problemen<sup>1</sup> wurden alle Angeschriebenen erreicht und aufgefordert, den Fragebogen auszufüllen. Der Fragebogen war für alle drei Untersuchungen gleich.

Die Auswertungen beruhen ausschließlich auf gültige Antworten: es wurde versucht, auch die unvollständigen Antworten zuzulassen, bzw. jene Fragebögen, die ganz oder teilweise ausgefüllt, aber nicht abgeschickt worden sind: Leider waren diese Antworten nicht ausreichend zuverlässig. Die Auswertungen in diesem Bericht beziehen sich also ausschließlich auf die vollständig ausgefüllten und zurückgeschickten Fragebögen.

Die Fragen über den Zufriedenheitsgrad und die Wichtigkeit des jeweiligen Aspektes waren obligatorisch zu beantworten, nur die letzte Frage zu Verbesserungsvorschlägen konnte unbeantwortet bleiben.

Die Berechnung der Durchschnittswerte erfolgt auf einer Bewertungsskala, die, in Prozentwerten ausgedrückt, von einem Minimum mit 0% (gar nicht zufrieden/unwichtig) bis zum Maximum von 100% (sehr zufrieden/sehr wichtig) reicht.

Die frei formulierbaren Vorschläge wurden einerseits zusammengefasst, um eine bessere Analyse zu ermöglichen, andererseits vollständig wiedergegeben, um eine angemessenere und genauere Nutzung zu ermöglichen.

Die kombinierte Analyse der Zufriedenheit und Wichtigkeit wurde in einer zweidimensionalen Graphik dargestellt (Prioritätenmatrix): Die erste Dimension (X-Achse) misst die Zufriedenheit, die zweite (Y-Achse) misst die Wichtigkeit.

3. **Ufficio Protezione civile**, che concede contributi ai *116 Comuni* per interventi di protezione civile (opere di prevenzione, piani delle zone di pericolo, piani di protezione civile comunali, caserme per i Vigili del fuoco).

Le tre indagini sono state realizzate in collaborazione con Informatica Alto Adige S.p.A. mediante questionari online con software open source (LimeSurvey) nel periodo dal 6 al 26 ottobre 2014. I clienti sono stati invitati e quindi sollecitati tramite e-mail a partecipare alla rilevazione anonima. Dopo una serie di problemi tecnici<sup>1</sup>, tutti i destinatari sono stati raggiunti e sollecitati alla compilazione del questionario. Il questionario era identico per tutte e tre le indagini.

Le elaborazioni si basano esclusivamente sulle risposte valide. È stata tentata anche l'integrazione delle risposte parziali, cioè delle risposte di chi ha compilato in tutto o solo in parte il questionario, senza però inviarlo. Purtroppo tali risposte non sono state sufficientemente attendibili. I risultati presentati in questa relazione riguardano pertanto solamente i questionari compilati in ogni parte e debitamente restituiti.

Le domande sul grado di soddisfazione e sull'importanza di ciascun aspetto considerato erano obbligatorie, solamente l'ultima domanda sulle proposte di miglioramento poteva essere omessa.

Il calcolo dei valori medi si basa sulla scala di valutazione, espressa in valori percentuali, da un minimo pari allo 0% (Per niente soddisfatto/Poco importante) ad un massimo del 100% (Molto soddisfatto/Molto importante).

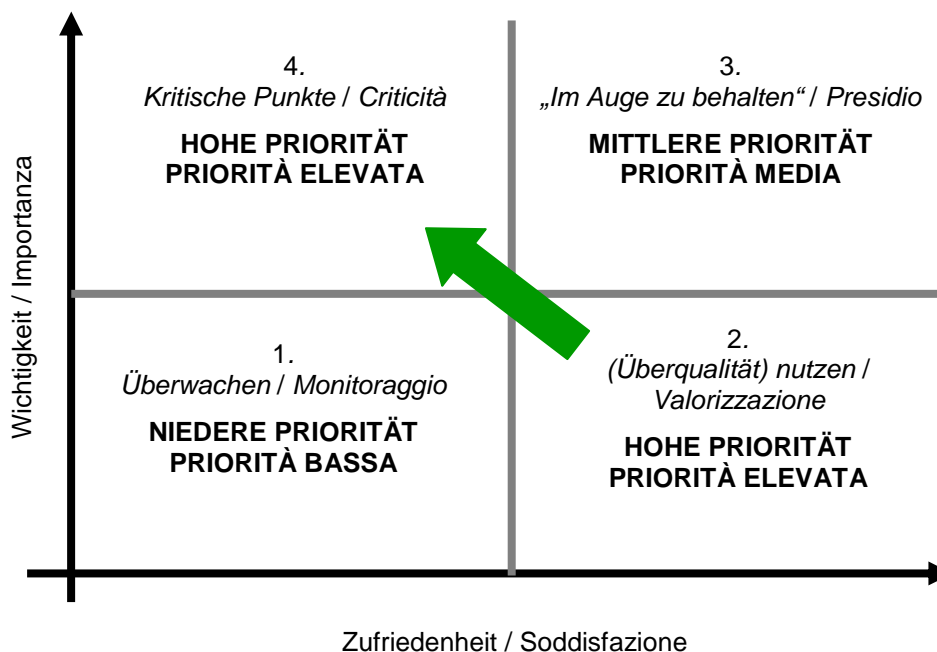
Le proposte a testo libero, da una parte sono state aggregate per consentirne una migliore analisi, dall'altra sono state riportate integralmente per permetterne un impiego più adeguato e puntuale.

L'analisi combinata di soddisfazione e importanza è stata rappresentata su grafici bidimensionali (matrice delle priorità): la prima dimensione (x asse ascisse) misura la soddisfazione, la seconda (y asse ordinate) misura l'importanza.

<sup>1</sup> Beim Absenden der Einladungen zur Umfrage sind zwei Fehler aufgetreten / Nell'invio delle mail di invito alla compilazione, si sono registrati due errori (SIAG):

- Die E-Mails die an Freiberufler abgesendet wurden, sind von einer Blacklist blockiert worden. Aus diesem Grunde wurden viele der Angeschriebenen nicht erreicht. Ein zweiter Versuch war dann erfolgreich und alle Angeschriebenen wurden erreicht. / Le mail indirizzate ai liberi professionisti sono finite in una blacklist e quindi diversi mailserver non hanno accettato l'invito; un secondo invio ha successivamente raggiunto tutti i destinatari;
- Ein Blockiermechanismus des Providers hat verhindert, dass die an die Freiwillige Feuerwehr und anderen ehrenamtlichen Organisationen abgeschickten E-Mails weitergeleitet wurden. Diese E-Mails wurden anschließend nicht mehr automatisch sondern einzeln von Hand abgesendet. / È stato interposto un blocco del provider che ha bloccato le mail indirizzate ai Vigili del fuoco volontari e alle altre organizzazioni volontarie. Le mail sono state quindi inviate manualmente, una alla volta, anziché in automatico da sistema.

## Prioritätenmatrix / Matrice delle priorità



Die vier Bereiche der Graphik stellen gegen den Uhrzeigersinn dar:

1. **ÜBERWACHEN** (unten links, geringe Zufriedenheit und geringe Wichtigkeit): Stellt die **unbedeutenden kritischen Punkte** dar; man kann beschließen, hier nicht einzugreifen (die Priorität ist also niedrig). Dieser Bereich muss jedoch laufend überwacht werden, um festzustellen ob die Ansprüche der Benutzer nicht weiter steigen.
2. Die „**ÜBERQUALITÄT**“ **NUTZEN** (unten rechts, hohe Zufriedenheit und geringe Wichtigkeit): Stellt **nebensächliche Stärken** dar; es wird ein überflüssiger Einsatz für die Bereitstellung hoher Standards zugunsten der Benutzer gewährleistet, welcher gar nicht erwartet wird. Die Priorität ist hoch, weil eine teilweise Umschichtung der Ressourcen notwendig ist, um das Zufriedenheitsniveau anderer wichtigerer Aspekte zu steigern.
3. **„IM AUGE ZU BEHALTEN“** (oben rechts, hohe Zufriedenheit und hohe Wichtigkeit) befasst sich mit den **ausschlaggebenden Stärken**; die Priorität ist eine mittlere, im Sinne, dass die Situation ständig „im Auge behalten“ werden muss, um den bereits hohen Standard beizubehalten bzw. zu festigen.
4. Die **KRITISCHEN PUNKTE** (oben links, geringe Zufriedenheit und hohe Wichtigkeit), befasst sich mit den **besonders kritischen Aspekten**; es handelt sich um jene sehr wichtigen Aspekte des Dienstes, die der größten Verbesserung bedürfen und auf welche mit hoher Priorität eingewirkt werden muss, um die Kluft zwischen gefühlter und erwarteter Zufriedenheit zu schließen.

Le quattro aree del grafico rappresentano in ordine antiorario:

1. Il **MONITORAGGIO** (in basso a sinistra, bassa soddisfazione e bassa importanza): rappresenta i **punti critici marginali**; si può decidere di non intervenire (la priorità è quindi bassa), ma quest'area va monitorata nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano ulteriormente.
2. La **VALORIZZAZIONE** (in basso a destra, alta soddisfazione e bassa importanza): rappresenta i **punti di forza marginali**; si sta cioè approfondendo un impegno superfluo nel fornire agli utenti standard elevati di qualità non richiesta; la priorità è alta, perché si rende necessario dirottare in parte le risorse per accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti più importanti.
3. Il **PRESIDIO** (in alto a destra, alta soddisfazione e alta importanza): rappresenta i **punti di forza cruciali**; la priorità è media, nel senso che la situazione va presidiata in modo tale da mantenere e consolidare i già elevati standard di qualità.
4. La **CRITICITÀ** (in alto a sinistra, bassa soddisfazione e alta importanza): rappresenta i **punti critici cruciali**, ovvero quegli aspetti molto importanti del servizio e maggiormente suscettibili di miglioramento, sui quali è opportuno intervenire con priorità elevata per colmare il gap tra la soddisfazione percepita e quella attesa.