

Landesinstitut für Statistik - ASTAT Istituto provinciale di statistica - ASTAT

Die Tätigkeit des Landesinstitutes für Statistik besteht größtenteils in der Erhebung und Veröffentlichung von Daten. Es werden aber auch Studien und Forschungen im Auftrag der Landesverwaltung durchgeführt. Darüber hinaus werden für die gesamte Landesverwaltung das Controlling-Projekt samt Nebenprojekten umgesetzt und koordiniert. Die Beobachtungsstellen für öffentliche Verträge und Preise/Tarife sind weitere Tätigkeitsschwerpunkte des ASTAT.

Es wurden **138 Statistiken aus Erhebungen (SDI) und 48 Statistiken aus organisierten Verwaltungsquellen (SDA)** durchgeführt, davon 73 im demographischen und 98 im wirtschaftlichen Bereich.

Im Rahmen der **Publikationstätigkeit** erschienen 20 Broschüren, zwei Tabellensammlungen, 53 Mitteilungen, 49 Presseaussendungen (Seitenzahl insgesamt = 4.407) und die DVD „Statistiksammlung für Südtirol 1981-2011“.

Sämtliche Broschüren, Mitteilungen und Presseaussendungen des Astat werden auch online unter www.provinz.bz.it/astat angeboten. Der Abschnitt zu den Online-Erhebungen wurde neu eingeführt. Dieser Dienst wird nach und nach erweitert und soll den Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Institutionen die Beantwortung der statistischen Fragebögen erleichtern: Als Beispiel sei die Volkszählung genannt, die im Herbst 2011 fast zur Gänze online durchgeführt wurde. Weitere Online-Dienste sind die Datenbanken, die Berechnung der Geldaufwertung und der gesetzlichen Zinsen, das Konjunkturbarometer und der Publikationskatalog.

Das Institut übt intensive statistische Informations-tätigkeit aus, zumeist auf direkte Anfrage (Bürger, Unternehmen, Medien, Politik usw.). Besonders zahlreich sind Datenanfragen via E-Mail, davon werden mehr als zehn pro Tag verzeichnet.

Gran parte dell'attività svolta dall'Istituto provinciale di statistica può essere riassunta nelle 2 grandi fasi della raccolta dei dati statistici e della diffusione degli stessi fra la collettività. Oltre a ciò l'Astat conduce studi e ricerche su incarico dell'Amministrazione provinciale, oltre a curare l'implementazione ed il coordinamento del progetto Controlling per l'Amministrazione provinciale e dei suoi sottoprogetti. L'osservatorio sui contratti e l'osservatorio sui prezzi/tariffe sono ulteriori ambiti di attività dell'ASTAT.

L'attività di **raccolta dei dati statistici** ha interessato **138 statistiche da indagine (SDI) e 48 statistiche da fonti amministrative organizzate (SDA)**, di cui 73 nel campo demografico e 98 in quello economico.

L'attività di **diffusione dei dati statistici** è così riassumibile: 20 volumi, 2 raccolte di tabelle, 53 notiziari e 49 comunicati stampa, per un totale di 4.407 pagine. Inoltre il dvd-rom "Raccolta statistica 1981-2011".

Tutte le pubblicazioni, i notiziari ed i comunicati stampa dell'Astat sono disponibili in internet (www.provincia.bz.it/astat). È stata implementata la sezione relativa alle rilevazioni online, un servizio che andrà progressivamente ad ampliarsi, per agevolare cittadini, imprese ed istituzioni nella compilazione dei questionari statistici: un esempio importante in tal senso è il Censimento della popolazione, condotto quasi completamente on-line nell'autunno 2011. Sul web molti altri servizi sono a disposizione del cittadino: banche dati online, calcolo della rivalutazione e degli interessi legali, barometro congiunturale, catalogo delle pubblicazioni.

L'Istituto svolge un'intensa attività di informazione statistica diretta, su richiesta dei vari settori del vivere sociale (cittadini, imprese, mass-media, mondo politico etc.). Particolarmente numerose le richieste di dati via e-mail, che superano le 10 unità giornaliere.

Erhebungs- und Informationstätigkeit 2011

Attività di rilevazione/diffusione di dati statistici 2011

Statistischer Bereich Settore statistico	Erhebungen (SDI + SDA) Rilevazioni (SDI + SDA)	Veröffentlichungen und Tabellensamml. Pubblicazioni e raccolte di tabelle	Mitteilungen Notiziari Notiziari	Presse- mitteilungen Comunicati stampa
Fachübergreifende Auswertungen Elaborazioni di carattere generico	13	2	-	3
Zählungen Censimenti	6	-	1	3
Bevölkerung und Gesundheit Statistica demografica e sanità	20	2	7	8
Soziales Leben Statistica sociale	8	-	2	-
Bildung, Kultur und Freizeit Istruzione, cultura e tempo libero	19	3	12	2
Erwerbstätigkeit und Arbeitsmarkt Occupazione e mercato del lavoro	17	1	1	3
Demoskopie Demoscopia	13	-	5	-
Landwirtschaft Agricoltura	12	-	-	-
Produzierendes Gewerbe und Dienstleistungen Industria e servizi	39	5	8	21
Öffentliche und private Institutionen Istituzioni pubbliche e private	6	-	-	-
Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung Conto economico provinciale	6	3	1	3
Preise und Einkommen Prezzi e redditi	10	2	12	4
Verkehrswesen und Energie Traffico e energia	13	2	3	2
Beobachtungsstelle für öffentliche Arbeiten Osservatorio lavori pubblici	4	-	1	-
Insgesamt Totale	186	20	53	49

Bevölkerungsstatistik

- Das Jahr 2011 stand besonders in der zweiten Jahreshälfte ganz im Zeichen der 15. Volks- und Wohnungszählung. Außerdem wurde in Südtirol auch eine Sprachgruppenzählung durchgeführt. Diesmal musste nur mehr der anonyme Erhebungsbogen - A2 - ausgefüllt werden. Eine Neuerung betraf auch die Volkszählung. Erstmals konnte der Fragebogen online ausgefüllt werden. 85,45%, das entspricht 178.775 Fragebögen, wurden online ausgefüllt. Neben diesem elektronischen Instrument standen den Bürgern für die

Statistiche demografiche

- Il 2011, soprattutto nella seconda parte dell'anno, è stato totalmente all'insegna del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni. In Alto Adige inoltre ha avuto luogo anche il Censimento linguistico, che questa volta ha previsto soltanto la compilazione del modello anonimo A2. Anche per il Censimento della popolazione c'è stata un'importante novità. Per la prima volta infatti è stato possibile compilare il questionario online. L'85,45%, pari a 178.775 questionari, è stato compilato on-line. Accanto a questo strumento

Abgabe der Informationen auch der Bürgerschalter der Gemeinden, ein eigens beauftragter Zähler oder das ASTAT zur Verfügung. Erstmals wurde auch ein elektronisches Online-Monitoringsystem (SGR) implementiert. In dieses System wurden zusätzlich alle verfügbaren Hilfslisten (LIFA) für das Auffinden von Bürgern eingespeichert. Trotz erheblicher Verzögerungen in der Freischaltung der einzelnen Module konnten die Zeiten für die einzelnen Phasen eingehalten werden. Am Ende der Feldphase (Stand 06.03.2012) ergab die Zählung eine Ausschöpfungsquote - auf die Melderegister berechnet - von 102,6%.

- Bei der Durchführung der Volkszählung wurde aufgrund der positiven Erfahrungen in Vergangenheit und aus Kostengründen hauptsächlich auf betriebsinternes Personal für die Schulungen der Gemeindebediensteten und der Zähler sowie für die Betreuung der Bürger und Gemeinden zurückgegriffen. Von Ende August bis Anfang Oktober 2011 wurden ca. 800 Zähler und 250 Gemeindebedienstete von ASTAT-Mitarbeitern geschult. Das Call-Center hat über 17.000 Anrufe entgegengenommen. Dieser Mehraufwand für die Abwicklung der Volkszählung 2011 bedingte natürlich eine Einschränkung der Publikationstätigkeit. Viele Produkte wurden - soweit Daten verfügbar waren - terminlich vorgezogen.
- Das „Demographische Handbuch für Südtirol“ wurde auch im Jahr 2011 wieder herausgegeben. Es liefert ein aktuelles Bild der sozialen Gegebenheiten in Südtirol. In dieser tabellarischen Aufbereitung wurden all jene Phänomene analysiert, die das Wachstum und die Zusammensetzung der Bevölkerung beeinflussen: Geburtenentwicklung, Sterblichkeit, Wanderungsbewegungen bis hin zu Eheschließungen, Trennungen und Scheidungen. Das Geschlechterverhältnis und die Altersstruktur wurden genauso unter die Lupe genommen wie die Beschaffenheit der Haushalte und die ausländische Bevölkerung.
- Die Publikation „Nachnamen in Südtirol“ wurde im Jahr 2011 neu aufgelegt. Sie ist eine Auswertung der Daten der Melderegister der Gemeinden (Stand 31.12.2010) und berücksichtigt alle in Südtirol vorkommenden Familiennamen. Die Mannigfaltigkeit der Familiennamen lässt auf die vielfältigen Ursprünge der hier lebenden Personen und das breite kulturelle Spektrum der Herkunftsländer und -regionen schließen.
- Um für alle im Bildungsbereich Tätigen detaillierte Daten in übersichtlicher Form bereitzustellen, wurde die Broschüre „Bildung in Zahlen“ auch im Jahr 2011 aktualisiert.

elektronisch, per ricevere informazioni il cittadino ha avuto a disposizione anche lo sportello del cittadino dei comuni, un rilevatore appositamente incaricato oppure l'ASTAT. Per la prima volta è stato implementato un sistema elettronico (SGR) per il monitoraggio on-line. In questo sistema sono state caricate anche tutte le liste ausiliarie disponibili (LIFA) per il riconoscimento dei cittadini. Malgrado il notevole ritardo nel rilascio dei moduli, le tempistiche delle singole fasi sono state rispettate. Al termine della fase sul campo (situazione al 06.03.2012) il censimento ha fornito un risultato - in confronto al registro anagrafico - pari al 102,6%.

- Per lo svolgimento del Censimento della popolazione si è deciso di avvalersi, in base alla positiva esperienza del passato e per una logica di contenimento dei costi, soprattutto di personale interno, sia per la formazione dei collaboratori comunali e dei rilevatori, sia per l'assistenza ai cittadini ed ai comuni. Dalla fine d'agosto all'inizio d'ottobre 2011 sono stati formati dai collaboratori ASTAT circa 800 rilevatori e 250 impiegati comunali. Il call-center ha elaborato oltre 17.000 telefonate. Questo ulteriore carico di lavoro per lo svolgimento del Censimento della popolazione 2011 ha inevitabilmente rallentato l'attività editoriale. Laddove i dati erano disponibili, la diffusione di molti prodotti è stata anticipata.
- Anche nel 2011 è stato pubblicato il "Manuale demografico" per l'Alto Adige, che fornisce un quadro esaustivo della realtà demografica della provincia di Bolzano. Nelle tabelle elaborate, oggetto dell'analisi sono stati tutti i fenomeni in grado d'incidere sulla crescita e sulla composizione della popolazione: natalità, mortalità, flussi migratori, matrimoni, separazioni e divorzi. Sono stati inoltre analizzati anche il rapporto numerico per genere e la struttura per età, nonché la composizione sia dei nuclei familiari che della popolazione straniera.
- È stata presentata una nuova edizione del volume "Cognomi in provincia di Bolzano" nel 2011. Esso consiste in un'analisi di tutti i cognomi presenti in provincia di Bolzano, ricavati dai registri anagrafici dei comuni al 31.12.2010. La varietà dei cognomi presenti in Alto Adige deriva dalle molteplici origini dei cittadini qui residenti e rispecchia lo spettro culturale dei molti paesi e regioni d'origine.
- Per divulgare in modo più adeguato i dati del settore e renderli disponibili in forma facilmente consultabile, è stato aggiornato anche nel 2011 l'opuscolo "Istruzione in cifre".

- Alle Erhebungen im Kulturbereich wurden durchgeführt, teilweise ergänzt und aufbereitet. So stehen Daten zur persönlichen und beruflichen Weiterbildung, zu Museen, Kulturveranstaltungen, Bibliotheken und Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen zur Verfügung.
- Die Daten zum Arbeitsmarkt sowie zu den öffentlich Bediensteten in Südtirol wurden für das Jahr 2010 als Publikation aufbereitet. Die Ergebnisse der Arbeitskräfteerhebung wurden auch in einer ASTAT-Information veröffentlicht.
- Zu verschiedenen Bereichen wurden demoskopische Untersuchungen durchgeführt und entsprechende Daten veröffentlicht. Die bearbeiteten Themen waren: Zufriedenheit der Nutzer von öffentlichen Verkehrsmitteln, Lebenszufriedenheit und zwischenmenschliches Vertrauen, soziales Engagement und politisches Interesse, Internetverbindung und -nutzung sowie Daten zum Alltagsleben der Südtiroler Bevölkerung, wie z.B. Tabak- und Alkoholkonsum, körperliche und sportliche Betätigung und Ernährungsgewohnheiten. Diese und andere Themen wurden in Informationsschriften bzw. Tabellensammlungen veröffentlicht.
- Tutte le rilevazioni statistiche in ambito culturale sono state eseguite, in parte ampliate ed elaborate, per fornire una visione d'insieme della formazione continua sia professionale che personale, dei musei, degli spettacoli culturali, delle biblioteche e degli esami di bi- e trilinguismo.
- I dati sul mercato del lavoro e sui dipendenti pubblici in provincia di Bolzano sono stati pubblicati per l'anno 2010 in forma di pubblicazione. I risultati dell'indagine sulle forze di lavoro sono stati pubblicati anche in forma di notiziario ASTAT.
- Per i diversi ambiti tematici sono state effettuate indagini demoscopiche e pubblicati i relativi dati. I temi trattati hanno riguardato: soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico, soddisfazione per la vita e fiducia interpersonale, partecipazione sociale ed interesse alla politica, diffusione e uso di internet nonché su aspetti della vita quotidiana della popolazione altoatesina, come p.es. il consumo di tabacco ed alcolici, attività fisica e sportiva e stili alimentari. Questi risultati ed altre tematiche sono stati pubblicati in notiziari e raccolte di tabelle.

Wirtschaftsstatistik

a) Veröffentlichungen und Informations-tätigkeit

Neben den jährlich erscheinenden Standardpublikationen wurden im Jahr 2011 einige vollkommen neue Produkte veröffentlicht sowie einige frühere Studien nach fünf Jahren erneut durchgeführt. Unter diesen seien genannt:

- Armut und finanzielle Deprivation in Südtirol - eine Vertiefung über die wirtschaftlichen Bedingungen der Haushalte, die aus der Erhebung über die Einkommen hervorgeht;
- Bilanzkennzahlen der Südtiroler Unternehmen - ein Kommentar zu den Ergebnissen von 21 Indikatoren zur Ergebnis-, Finanzierungs- und Vermögenssituation der Südtiroler Unternehmen;
- Bautätigkeit und Immobilienmarkt in Südtirol - eine Sammlung aller verfügbaren Daten des Bau- und Immobiliensektors;
- Handel in Südtirol - eine Darstellung des Status dieses Sektors anhand von Struktur- und Wirtschaftsdaten;

Statistiche economiche

a) Diffusione delle informazioni

Accanto a prodotti consolidati, che vengono riproposti con cadenza annuale, il 2011 è stato caratterizzato dall'uscita di alcune novità assolute o dalla riedizione a distanza di 5 anni di studi già effettuati. Tra questi vanno segnalati:

- Povertà e deprivazione finanziaria in Alto Adige - un approfondimento sulle condizioni economiche delle famiglie derivante dall'indagine sui redditi;
- Indici di bilancio delle imprese altoatesine - un commento dei risultati di 21 indici riguardanti la redditività e la situazione patrimoniale e finanziaria delle imprese della provincia;
- Attività edilizia e mercato immobiliare in provincia di Bolzano - una raccolta in maniera organica di tutti i dati disponibili del settore edilizio ed immobiliare;
- Commercio in Alto Adige - una rappresentazione dello stato del settore mediante dati strutturali ed economici;

- Öffentliche Territoriale Konten mit einer Vertiefung über den integrierten Wasserversorgungsdienst und die Bewirtschaftung der Hausabfälle in Südtirol.

Bei einer Pressekonferenz wurden die vorläufigen Ergebnisse der Landwirtschaftszählung 2010 vorgestellt. Südtirol hat die neuen Daten als erste Region Italiens zusammen mit dem Istat präsentiert.

b) Studien und Beratungstätigkeit

Die makroökonomischen Studien wurden in Form der Input-Output-Tabelle, die für das Jahr 2008 aktualisiert wurde, und der Schätzung der wichtigsten Wirtschaftsgrößen für 2011 fortgesetzt.

Das Amt hat in zahlreichen Fällen Bürger, andere Landesämter und -einrichtungen beraten. Die meisten Anfragen gab es in den Bereichen Preise und Konsumverhalten, Tourismus sowie zu den makroökonomischen Größen (BIP, Wertschöpfung).

Die elektronischen Ankaufsverfahren wurden eingeführt und die Informationspflichten gegenüber der Aufsichtsbehörde für öffentliche Verträge ausgeweitet. Infolgedessen kam es im Rahmen des Informationssystems für öffentliche Verträge zu einer intensiven Unterstützung der Nutzer der Vergabestellen.

c) Erhebungen und Auswertungen

Das Portal mit den webbasierten Erhebungen wurde erweitert und wird von den Unternehmen sehr häufig, mit positiven Ergebnissen, genutzt. Durch die Verwendung dieser Verfahren zur Datensammlung können die Zeiten für die Dateneingabe verkürzt werden und von Anfang an, dank der automatischen Kontrollen, korrekte Daten erfasst werden.

Die Kontrolle und Validierung aller Daten der Landwirtschaftszählung wurden während des gesamten Jahres fortgesetzt. Das Istat gibt voraussichtlich Ende Mai 2012 die endgültigen Daten bekannt.

Gegenüber den verschiedenen zentralen Institutionen (Istat, Wirtschaftsministerium, Aufsichtsbehörde für öffentliche Verträge) wurden die entsprechenden Daten stets gemäß den festgelegten Qualitäts- und Zeitvorgaben übermittelt. Dies hat dazu beigetragen, dass die von diesen Institutionen vorgesehenen Mitfinanzierungsbeiträge regelmäßig überwiesen wurden.

- I conti pubblici territoriali con un approfondimento dedicato al Servizio idrico integrato e alla gestione dei rifiuti urbani in Alto Adige.

Mediante conferenza stampa sono stati presentati i dati provvisori del Censimento agricoltura 2010. L'Alto Adige è stata la prima regione su scala nazionale a presentare in collaborazione con Istat i nuovi dati.

b) Attività di studio e consulenza

È proseguita l'attività di studio a carattere macroeconomico mediante l'approntamento della tavola input-output aggiornata al 2008 ed alla stima economica dei principali aggregati economici aggiornati al 2011.

Numerose sono state le consulenze fornite sia nei confronti dei cittadini, sia nei confronti di altri uffici o istituzioni provinciali. Gli ambiti più richiesti sono risultati essere quello dei prezzi e dei consumi, quello turistico e quello degli aggregati macroeconomici (PIL, valore aggiunto).

Nell'ambito del Sistema informativo contratti pubblici, a seguito dell'attivazione delle procedure telematiche di acquisto e dell'ampliamento degli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici, è stata svolta un'intensa attività di supporto nei confronti degli utenti delle stazioni appaltanti.

c) Produzione delle informazioni

Il portale dedicato alle rilevazioni mediante procedure WEB è stato arricchito e fortemente utilizzato con esito positivo da parte delle imprese. L'impiego di tali procedure di acquisizione dati consente di abbreviare i tempi di registrazione e di ottenere fin dall'inizio dati corretti, grazie alle procedure automatiche di controllo.

Le attività di controllo e validazione dei dati completi derivanti dal Censimento agricoltura sono proseguite per tutto l'anno. Il rilascio dei dati definitivi da parte di Istat è previsto per la fine di maggio 2012.

Nei confronti delle diverse istituzioni centrali interessate (Istat, Ministero dell'economia, Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici) sono stati regolarmente trasmessi i dati di competenza nel rispetto della qualità e della tempistica prevista. Ciò ha consentito che venissero regolarmente accreditate le quote di cofinanziamento previste da tali istituzioni per l'attività svolta.

Zudem wurde die Aktualisierung der Formblätter des Informationssystems für öffentliche Verträge weitergeführt. Das neue integrierte System wird in der ersten Jahreshälfte 2012 in Betrieb genommen. Auf diese Weise können sowohl Analysen über die Daten der Ausschreibungen und Vergaben als auch über ihren Umsetzungsstatus durchgeführt werden.

È proseguito il lavoro di aggiornamento dei moduli ricadenti nel Sistema informativo per i contratti pubblici. Il nuovo sistema integrato verrà messo in produzione entro la prima parte del 2012. Sarà in questo modo possibile effettuare analisi sia sui dati delle procedure di gara ed affidamento, sia sul loro stato di realizzazione.

Controlling Landesverwaltung

Die Dienststelle für Controlling koordinierte die Erstellung der Arbeitsprogramme der 42 Abteilungen der Landesverwaltung. Im **Arbeitsprogramm** werden die Leistungen und Ziele geplant und die dafür erforderlichen Haushaltsmittel festgelegt. Die Ergebnisse der Verwaltungstätigkeit der einzelnen Abteilungen wurden im **Tätigkeitsbericht** festgehalten.

Die Dienststelle für Controlling unterstützt die Kommission zur Überwachung der Einsparungsziele im Sinne des Landesgesetzes Nr. 17/1993, Art. 1/bis. Ein besonderer Schwerpunkt im Jahr 2011 war die Überwachung der im Landesgesetz vom 23. Dezember 2010, Nr. 15, Art. 13 (Finanzgesetz 2011), vorgesehenen Einsparungsziele **zur Eindämmung der öffentlichen Ausgaben** und die entsprechenden Maßnahmen dazu.

Zur Unterstützung der Planung und Steuerung werden im **Führungsinformationssystem** Daten und Auswertungstabellen zum Personal, zu den Ausgaben und Kosten sowie zu den De-minimis-Beihilfen und Krisenbeihilfen zur Verfügung gestellt. Im Jahr 2011 wurde ein Datawarehouse zum Schulinformationssystem erstellt.

Es wurden zahlreiche **Datenanforderungen** u. a. vonseiten der Ministerien bearbeitet wie beispielsweise das „Conto Annuale“ und „Monitoraggio trimestrale“. Weiters wurde eine Studie zur Ermittlung des **Personalbedarfs** in den Lokalverwaltungen in Südtirol von 2010 bis 2030 aufgrund des „Turn-over“ und besonderer Entwicklungen und deren Auswirkung auf die Bildungsplanung in Südtirol erstellt.

Es wurde ein Leitfaden für die **Messung der Bürokratiekosten** in der Südtiroler Landesverwaltung auf der Grundlage des international erprobten niederländischen Standardkostenmodell (SKM) erarbeitet.

Controlling Amministrazione provinciale

Il Settore controlling ha coordinato l'avvio del **Programma di lavoro** delle 42 Ripartizioni dell'Amministrazione provinciale. Col programma di lavoro vengono pianificate le prestazioni e gli obiettivi per l'anno successivo e viene stabilito lo stanziamento necessario. La **relazione sull'attività provinciale** riporta i risultati raggiunti da parte delle singole Ripartizioni.

Il Settore controlling assiste la commissione di vigilanza sugli obiettivi di contenimento della spesa, istituita ai sensi dell'art.1/bis della legge provinciale n. 17/1993. Un punto fondamentale nell'anno 2011 riguardava il monitoraggio degli obiettivi e delle **misure di contenimento della spesa** di cui alla legge provinciale 23 dicembre 2010, n. 15, art. 13 (legge finanziaria 2011).

La pianificazione e gestione dell'amministrazione sono state sostenute tramite la banca del **sistema informativo direzionale** (FIS). Sono stati messi a disposizione dati e tabelle riguardanti il personale, le finanze, i costi e gli aiuti de-minimis e aiuti anti-crisi. Nel 2011 il Settore ha predisposto un datawarehouse per il sistema informativo scolastico.

Il Settore controlling ha risposto a numerose **richieste dati**, anche da parte dei ministeri, come per esempio il "Conto annuale" o il "Monitoraggio trimestrale". Inoltre è stato realizzato uno studio sull'individuazione del **fabbisogno di personale** nelle amministrazioni locali della provincia di Bolzano dal 2010 al 2030, sulla base del "turn-over" e tenendo conto delle modifiche nelle necessità di manodopera qualificata.

È stato predisposto un manuale per la **misurazione degli oneri amministrativi** nell'Amministrazione provinciale in base al modello SCM (Standard Cost Model), riconosciuto a livello internazionale.

Ein weiterer Schritt zum Bürokratieabbau wird mit der Verwirklichung von **elektronischen Formularen** erzielt. Damit können die Bürger die Ansuchen direkt zu Hause am PC ausfüllen und an die Verwaltung übermitteln. In Zusammenarbeit mit den Abteilungen und Ämtern wurden im Jahr 2011 60 Formulare standardisiert. Zudem wurde eine einheitliche und verständliche Beschreibung von mehr als 2.000 Diensten der Landesverwaltung im Bürgernetz sichergestellt.

Um die Leistungen und die Servicequalität für die Kunden zu verbessern, wurden in vier Abteilungen Umfragen zur Zufriedenheit der Kunden und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt.

Un ulteriore passo verso la riduzione della burocrazia è la realizzazione dei cosiddetti **moduli intelligenti**, che i cittadini possono compilare a casa sul pc e inviare direttamente all'Amministrazione. In collaborazione con alcune Ripartizioni il Settore controlling nel 2011 ha standardizzato 60 moduli. Inoltre è stata garantita una descrizione unitaria e chiara per più di 2.000 servizi dell'Amministrazione provinciale nella rete civica.

Per migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi per il cliente, in quattro Ripartizioni sono state effettuate indagini sulla soddisfazione dei clienti e dei collaboratori.

Astat-Publikationsliste 2011

Elenco delle pubblicazioni Astat 2011

Nr.	Titel Titolo
1	Einkommen, Vermögen und Lebensbedingungen der Haushalte in Südtirol 2008-2009 Reddito, patrimonio e condizioni di vita delle famiglie in Alto Adige 2008-2009
2	Ausländische Schulbevölkerung in Südtirol - 1995/96-2009/10 Stranieri nelle scuole della provincia di Bolzano - 1995/96-2009/10
3	Bildung in Zahlen - 2009/10 Istruzione in cifre - 2009/10
4	Demographisches Handbuch für Südtirol - 2010 Manuale demografico della provincia di Bolzano - 2010
5	Tourismus in Südtirol - Tourismusjahr 2009/10 Turismo in Alto Adige - Anno turistico 2009/10
6	Die Südtiroler Wirtschaft - 2010 Rapporto sull'economia dell'Alto Adige - 2010
7	Mobilität und Verkehr in Südtirol - 2009 Mobilità e traffico in provincia di Bolzano - 2009
8	Bilanzkennzahlen der Südtiroler Unternehmen - 2003-2008 Indici di bilancio delle imprese altoatesine - 2003-2008
9	Bildungsindikatoren in Südtirol - 1991/92-2009/10 Indicatori dell'istruzione in provincia di Bolzano - 1991/92-2009/10
10	Armut und finanzielle Deprivation in Südtirol 2008-2009 Povertà e deprivazione finanziaria in Alto Adige 2008-2009
11	Nachnamen in Südtirol - 2010 Cognomi in provincia di Bolzano - 2010
12	Seilbahnen in Südtirol 2010 Impianti a fune in Alto Adige 2010
13	Tätigkeitsbericht der Landesverwaltung - 2010 Relazione sull'attività dell'Amministrazione provinciale - 2010
14	Bautätigkeit und Immobilienmarkt in Südtirol - 2010 Attività edilizia e mercato immobiliare in provincia di Bolzano - 2010
15	Handel in Südtirol Commercio in Alto Adige
16	Die Öffentlichen Territorialen Konten - Integrierter Wasserversorgungsdienst und Bewirtschaftung der Hausabfälle - 2008-2009 I conti pubblici territoriali - Servizio idrico integrato e gestione dei rifiuti urbani - 2008-2009
17	Die Konten der öffentlichen Verwaltung in Südtirol - 2009 I conti dell'amministrazione pubblica in Alto Adige - 2009
18	Südtirol in Zahlen - 2011 Alto Adige in cifre - 2011
19	Südtirol n zifres - 2011 (ladinisch - ladino)
20	Statistisches Jahrbuch für Südtirol - 2011 Annuario statistico della Provincia di Bolzano - 2011