

**Landesinstitut für Statistik**

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

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

Auszugsweiser oder vollständiger Nachdruck mit Quellenangabe (Herausgeber und Titel) gestattet
Halbmonatliche Druckschrift, eingetragen mit Nr. 10 vom 06.04.89 beim Landesgericht Bozen
Verantwortliche Direktorin: Johanna Plasinger

**Istituto provinciale di statistica**

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

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

Riproduzione parziale o totale autorizzata con la citazione della fonte (titolo ed edizione)
Pubblicazione quindicinale iscritta al Tribunale di Bolzano al n. 10 del 06.04.89
Direttrice responsabile: Johanna Plasinger

astatinfo

Nr. **50**
09/2015

Zufriedenheit der Bürger mit den öffentlichen Diensten - 2015

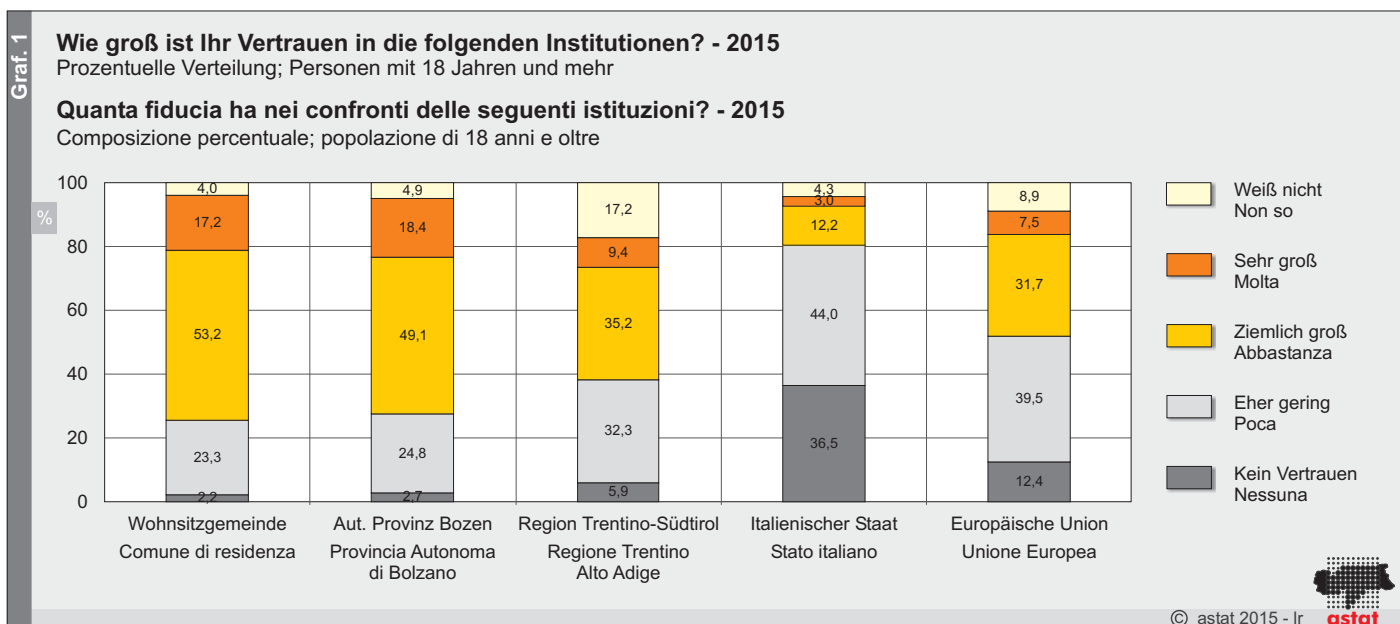
Soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi pubblici - 2015

Vertrauen in die Institutionen: große Unterschiede zwischen lokalen und „fernen“ Einrichtungen

Fiducia nelle istituzioni: differenze notevoli tra livello locale e istituzioni più „lontane“

Die Zufriedenheit der Bürger mit der öffentlichen Hand wird über zwei Aspekte erfasst: 1. die Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung im Sinne einer „citizen

La misurazione della soddisfazione dei cittadini nei confronti della funzione pubblica può essere divisa in due aspetti: 1. la soddisfazione dei cittadini verso l'am-



satisfaction“, die auf die Messung der kollektiven Lebensqualität eines Gebietes ausgedehnt werden kann und die somit das Vertrauen in die öffentlichen Körperschaften und Personen, welche diese umsetzen, umfassen muss; 2. die wahrgenommene Qualität der angebotenen Dienste als „customer satisfaction“ in einem eher betriebswirtschaftlichen Sinn.

Die Ergebnisse in dieser Mitteilung berücksichtigen beide Aspekte.

Das Vertrauen in die Institutionen insgesamt scheint derzeit auch in Südtirol eher gering zu sein. Dabei bestehen jedoch Unterschiede zwischen den einzelnen Körperschaften.

Das Vertrauen in die lokalen Körperschaften ist noch relativ hoch: Das Verhältnis zwischen positiven Antworten (großes oder ziemliches Vertrauen) und den gesamten gültigen Antworten (d.h. mit Ausnahme der „Weiß nicht“-Angaben) beträgt 73,4% in Bezug auf die eigene Gemeinde und 71,0% in Bezug auf die Autonome Provinz.

Die Region verzeichnet 53,9%. In diesem Fall ist jedoch der Anteil der „Weiß nicht“-Antworten ziemlich hoch.

Die Europäische Union und der italienische Staat stehen hingegen nicht in der Gunst der Bürger: Der EU vertrauen 43,1% (d.h. die negativen Antworten überwiegen), während der italienische Staat nur von 15,9% der Bürger - sprich von jedem sechsten Südtiroler - positiv bewertet wird.

ministrazione pubblica, che è una “citizen-satisfaction”, estendibile ad una misurazione della qualità della vita collettiva di un territorio e che quindi deve comprendere il livello di fiducia verso gli enti e le figure pubbliche che la realizzano; 2. la qualità percepita nei confronti dei servizi erogati, che è una “customer-satisfaction” più di tipo aziendale.

I risultati presentati in questo comunicato si riferiscono ad entrambi gli aspetti.

La fiducia complessiva nelle istituzioni sembra attualmente, anche in Alto Adige, a livelli bassi. Tuttavia la situazione è alquanto differenziata tra i diversi enti.

La fiducia nelle istituzioni locali è infatti ancora relativamente elevata: il rapporto tra giudizi positivi (molta o abbastanza fiducia) ed il totale delle risposte valide (ovvero esclusi i “non so”) è del 73,4% per il proprio Comune e del 71,0% per la Provincia Autonoma.

La Regione registra un 53,9%, ma in questo caso si nota una consistente quota di persone che non sanno come giudicarla.

Negativi invece i risultati di Unione Europea e Stato italiano: la prima ha un livello di fiducia del 43,1% (dunque sentimenti negativi maggiori dei positivi), mentre lo Stato italiano registra un valore di 15,9%, ovvero solo un altoatesino su sei ne ha un'opinione positiva.

Tab. 1

Determinanten für die Wahrscheinlichkeit, kein oder geringes Vertrauen in die Autonome Provinz zu haben, Logit-Modell

Determinanti della probabilità di avere poca o nessuna fiducia nella Provincia Autonoma, modello logit

	Odds Ratio	Pr>ChiSq	
Geburtsjahr	1,014	0,0008	Anno di nascita
Bildung	0,83	0,0006	Istruzione
Muttersprache (deutsch)	3,61	<0,0001	Madrelingua (tedesco)
Staatsbürgerschaft (Ausländer)	0,33	0,0075	Cittadinanza (straniero)
Geschlecht (männlich)	0,91	0,4555	Sesso (maschile)
Pseudo R-Square	0,0896		Pseudo R-Square
Max-rescaled R-Square	0,1281		Max-rescaled R-Square

Mehr als ein soziodemografisches Merkmal beeinflusst das Misstrauen in die Institutionen: Die logistische Regression im Beispiel in der Tabelle bezieht sich auf die Autonome Provinz. Je jünger die Person ist (in der Tabelle: bei höherem Geburtsjahr), desto mehr steigt das Misstrauen; ein hoher Bildungsgrad mindert es hingegen. Diese beiden Variablen korrelieren allerdings miteinander und heben sich in jeder Hinsicht gegenseitig auf. Bei den ausländischen Bürgern ist das Misstrauen geringer. In diesem Fall besteht aber wahrscheinlich auch ein geringeres Interesse/Identifikationsgefühl.

Più di una caratteristica socio-demografica incide sul sentimento di sfiducia nelle istituzioni: la regressione logistica nell'esempio in tabella riguarda la Provincia Autonoma. Al diminuire dell'età del cittadino (in tabella: al crescere dell'anno di nascita) la sfiducia cresce; l'alto livello d'istruzione invece la riduce. Queste due variabili peraltro sono correlate tra loro e quindi, a tutti gli effetti, si annullano. I cittadini stranieri hanno livelli di sfiducia inferiori, anche se in questo caso abbiamo verosimilmente a che fare soprattutto con un livello di interessamento/identificazione più basso.

Die Muttersprache wirkt sich sehr stark aus: Unter den Deutschsprachigen ist der Anteil der Personen, welche den Institutionen wenig Vertrauen entgegenbringen, sehr viel höher als in den anderen Sprachgruppen (mehr als dreimal so hohe Wahrscheinlichkeit nach Ausschaltung der anderen Faktoren). Aufgrund der hier gesammelten Daten können keine Ursachen für die Unterschiede ermittelt werden. Es kann vermutet werden, dass der unterschiedliche geografische Bezugs- und folglich Vergleichsraum zumindest zum Teil einen Einfluss hat.

Das Geschlecht hat hingegen keinerlei Einfluss.

Decisa è l'incidenza della madrelingua, con un livello di sfiducia molto più alto tra le persone di lingua tedesca (probabilità più che triplicata, depurando gli altri fattori). Sulla base dei dati raccolti in questa occasione non possiamo desumere i motivi di tale differenza; si può ipotizzare che almeno in parte incida il diverso orizzonte geografico di riferimento e quindi di confronto.

Nessuna differenza invece tra uomini e donne.

Tab. 2

Vertrauen in die Autonome Provinz - 2015

Bevölkerung mit 18 Jahren und mehr

Fiducia nei confronti della Provincia Autonoma - 2015

Popolazione di 18 anni e oltre

MUTTERSPRACHE	Geringes oder kein Vertrauen Poca o nessuna fiducia	Großes oder ziemliches Vertrauen Molta o abbastanza fiducia	Anteil der Personen mit geringem bzw. keinem Vertrauen (%) Percentuale di persone con poca o nessuna fiducia	MADRELINGUA
Deutsch	93.400	148.900	38,5	Tedesco
Italienisch	14.300	92.100	13,4	Italiano
Ladinisch	3.300	13.500	19,5	Ladino
Zweisprachig oder andere Sprache	3.100	24.900	11,0	Bilingue o altra lingua

Der große Einfluss der Muttersprache ist auch in einer so einfachen Tabelle ersichtlich: So ist beispielsweise der Anteil der deutschsprachigen Bevölkerung ohne bzw. mit geringem Vertrauen in das Land fast dreimal so hoch wie unter der italienischsprachigen Bevölkerung (38,5% gegenüber 13,4%).

L'incidenza della madrelingua è talmente forte che è ben evidente anche in una semplice tabella: la sfiducia verso la Provincia presso le persone di lingua tedesca è per esempio quasi tripla rispetto a quelle di lingua italiana (38,5% contro 13,4%).

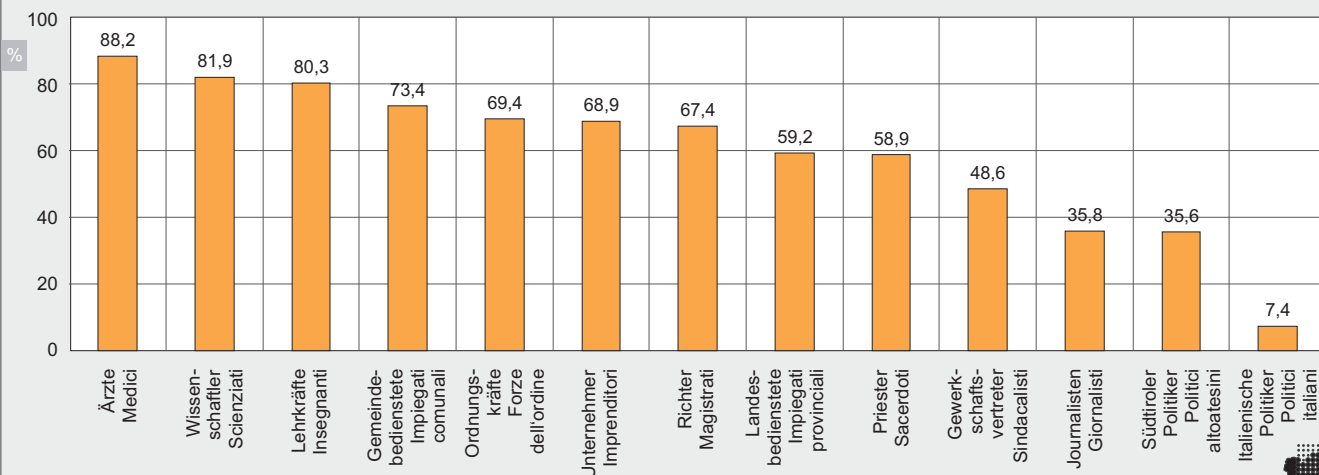
Graf. 2

Ausmaß des Vertrauens gegenüber einigen Personengruppen - 2015

Bevölkerung mit 18 Jahren und mehr; Prozentanteil der positiven Antworten (großes oder ziemliches Vertrauen) an den gesamten gültigen Antworten

Livello di fiducia nei confronti di alcune categorie di persone - 2015

Popolazione di 18 anni e oltre; percentuale di risposte positive (molta o abbastanza fiducia) sul totale delle valide



Ein Vertrauensrückgang lässt sich auch gegenüber den Politikern und - in geringerem Ausmaß - gegenüber einigen Personengruppen des öffentlichen Lebens feststellen.

Den italienischen Politikern vertraut mittlerweile nicht einmal mehr jeder zehnte Südtiroler (7,4% positive Bewertungen); die Journalisten und die Südtiroler Politiker verzeichnen jeweils etwa 35% Zustimmung. Bei den Gewerkschaftsvertretern halten sich positive und negative Antworten etwa die Waage (48,6% positive Antworten). Eine ansehnliche und sehr heterogene Gruppe von Personen des öffentlichen Lebens vereint jeweils mehrheitlich das Vertrauen der Bürger auf sich, ohne jedoch allzu hohe Werte zu erzielen (zwischen 59% und 69% an positiven Antworten). In diese Gruppe fallen die Priester, Landesbediensteten, Richter, Unternehmer und Ordnungskräfte. Drei von vier positiven Antworten entfallen auf die Gemeindebediensteten, die den Befragten häufig persönlich bekannt sind.

Sehr großes Vertrauen mit über 80% an positiven Antworten verzeichnen die Ärzte (88,2%), Wissenschaftler (81,9%) und Lehrkräfte (80,3%).

Un calo di fiducia è riscontrabile anche verso la classe politica e, in misura minore, verso alcune categorie di persone che partecipano alla vita pubblica.

Ai politici italiani non crede ormai nemmeno un altoatesino su 10 (7,4% di giudizi positivi); giornalisti e politici altoatesini hanno una quota di consenso minoritaria (attorno al 35%), mentre i giudizi verso i sindacalisti si dividono circa a metà (48,6% di risposte positive). Vi è poi un nutrito gruppo di figure pubbliche, molto diverse tra loro, che oltrepassa la maggioranza nel livello di fiducia presso i cittadini, ma non andando oltre la "sufficienza" (percentuali di risposte positive tra i 59 ed i 69 punti): si tratta di sacerdoti, impiegati della Provincia, magistrati, imprenditori e forze dell'ordine. Tre giudizi positivi su quattro vanno agli impiegati comunali, spesso conosciuti personalmente dai rispondenti.

Un livello di fiducia ancora alto (oltre l'80%) è accordato al gruppo "della scienza": i medici all'88,2%, gli scienziati all'81,9% e gli insegnanti all'80,3%.

Tab. 3

Korrelation des Misstrauens

Correlazioni tra le sfiducie

	Korrelationsmatrix / Matrice di correlazione													
	Lehrkräfte	Gemeindebedienstete	Landesbedienstete	Gewerkschaftsvertreter	Priester	Ordnungskräfte	Italienische Politiker	Südtiroler Politiker	Richter	Wissenschaftler	Unternehmer	Journalisten	Ärzte	
	Insegnanti	Impiegati comunali	Impiegati provinciali	Sindacalisti	Sacerdoti	Forze dell'ordine	Politici italiani	Politici altoatesini	Magistrati	Scienziati	Imprenditori	Giornalisti	Medici	
Lehrkräfte		0,31	0,34	0,25	0,25	0,29	0,25	0,30	0,25	0,27	0,16	0,26	0,34	Insegnanti
Gemeindebedienstete			0,51	0,30	0,25	0,29	0,31	0,43	0,27	0,15	0,17	0,25	0,26	Impiegati comunali
Landesbedienstete				0,22	0,27	0,39	0,34	0,47	0,31	0,23	0,16	0,28	0,25	Impiegati provinciali
Gewerkschaftsvertreter					0,22	0,08	0,27	0,18	0,27	0,04	0,03	0,24	0,18	Sindacalisti
Priester						0,30	0,34	0,26	0,26	0,11	0,21	0,24	0,24	Sacerdoti
Ordnungskräfte							0,32	0,35	0,37	0,29	0,18	0,25	0,26	Forze dell'ordine
Italienische Politiker								0,48	0,31	0,15	0,15	0,38	0,16	Politici italiani
Südtiroler Politiker									0,29	0,23	0,25	0,31	0,23	Politici altoatesini
Richter										0,30	0,15	0,28	0,31	Magistrati
Wissenschaftler											0,22	0,27	0,29	Scienziati
Unternehmer												0,18	0,26	Imprenditori
Journalisten													0,25	Giornalisti
Ärzte														Medici

Die Analyse aller Korrelationen zwischen dem vorhandenen Vertrauen ergibt in erster Linie, dass alle Korrelationen positiv sind: Das bedeutet, dass Personen mit einer allgemeinen oder gegenüber verschiedenen öffentlichen Subjekten negativen Einstellung diese allen gegenüber aufweisen und umgekehrt.

Provando ad analizzare tutte le correlazioni tra i sentimenti di fiducia dati, emerge come prima cosa che tutte le correlazioni sono positive: ciò significa che chi nutre sentimenti negativi (in generale o semplicemente verso i diversi soggetti della vita pubblica) li nutre verso tutti e viceversa.

Weiters zeigt sich, dass vier relativ hohe Korrelationen bestehen. Diese betreffen die beiden untersuchten Politikergruppen (italienische und Südtiroler Politiker) sowie die Gemeinde- und Landesbediensteten. Das Urteil über die Südtiroler Politiker verhält sich parallel zu den Bewertungen der öffentlichen Bediensteten und korreliert ebenso mit jenem über die italienischen Politiker. Etwas schwächer ist hingegen die direkte Korrelation zwischen italienischen Politikern und Angestellten. Es scheint fast, als wäre es schwierig, zwischen (vor allem lokaler) Politik und Verwaltung zu trennen.

Inoltre si nota che esistono quattro correlazioni di livello piuttosto elevato: queste riguardano i due gruppi di politici presi in esame (italiani e altoatesini) ed i due gruppi di impiegati (comunali e provinciali): il giudizio sui politici altoatesini va in parallelo ai giudizi sugli impiegati pubblici ed è anche correlato al giudizio sui politici italiani; un po' più distante è invece la relazione diretta tra politici italiani ed impiegati. Sembrerebbe quasi esserci una difficoltà nel distinguere tra livello politico (soprattutto locale) ed amministrativo.

In fast allen Bereichen sind mehr als zwei von drei Bürgern mit dem erbrachten Dienst zufrieden

Oltre due cittadini su tre, in quasi tutti i settori, sono soddisfatti del servizio erogato

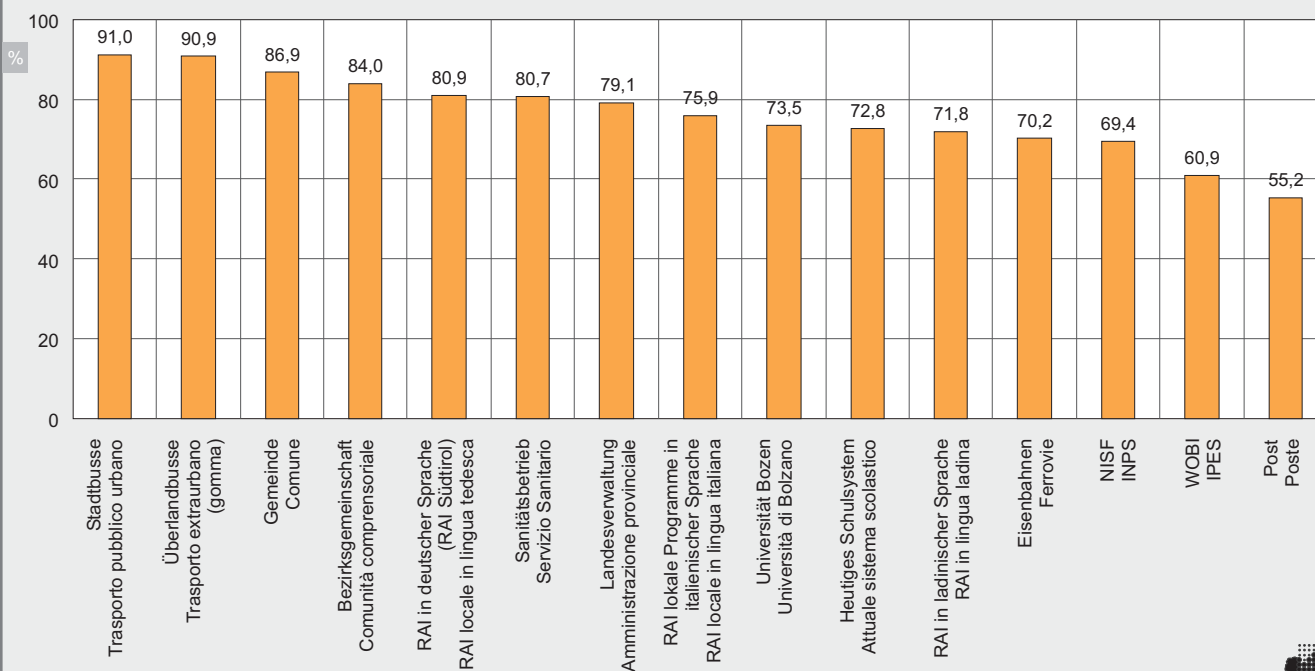
Graf. 3

Grad der Zufriedenheit mit den öffentlichen Diensten - 2015

Bevölkerung mit 18 Jahren und mehr; Prozentanteil der positiven Antworten (großes oder ziemliches Vertrauen) an den gültigen Antworten

Livello di soddisfazione nei confronti dei servizi pubblici - 2015

Popolazione di 18 anni e oltre; percentuale di risposte positive (molto o abbastanza soddisfatti) su risposte valide



© astat 2015 - Ir



Betrachtet man die Bewertung der konkreten Zufriedenheit mit den öffentlichen Diensten, sticht das gegenüber der vorherigen Grafik allgemein höhere Niveau ins Auge: Während das Vertrauen einen Medianwert von 2/3 erreichte, bewegt sich die Zufriedenheit bei 3/4. Dabei verzeichnen nur zwei Dienste weniger als zwei Drittel an positiven Antworten.

Passando al giudizio riguardante la soddisfazione concreta nei confronti dei servizi forniti dalla funzione pubblica partiamo innanzitutto dal “colpo d'occhio” di un livello generale più elevato rispetto al grafico precedente: se la fiducia si piazzava ad un livello mediano di 2/3, la soddisfazione si colloca ad un livello mediano di 3/4, con soli due servizi al di sotto dei due terzi di risposte positive.

Es scheint, als würde die Beurteilung von außen häufiger negative Bewertungen hervorrufen als der Kontakt bei einer tatsächlichen Beanspruchung der Dienste.

Quindi il confronto dato “da lontano” sembra generare più spesso sentimenti negativi rispetto al contatto più vicino, avuto dalla concreta fruizione dei servizi. Lo si

Dies zeigt sich insbesondere in Bezug auf das Land, das in allen berücksichtigten Punkten am besten vergleichbar ist. 59,2% vertrauen den Landesbediensteten, aber 79,1% sind mit den von ihnen erbrachten Diensten zufrieden. Eine beträchtliche Anzahl von Personen (62.400 aus der direkten Analyse) hat also kein Vertrauen, ist aber mit den Ergebnissen zufrieden.

Die Analyse der einzelnen Daten ergibt, dass nur die Zufriedenheit mit den Postdiensten niedrig ausfällt (55,2%).

In Hinblick auf die Gesamtergebnisse sind in jedem Fall einige Punkte zu berücksichtigen:

- der Wert der Eisenbahn hat sich im Vergleich zu den früheren Erhebungen verbessert (bei einer ähnlichen Erhebung im Jahr 2009 erreichten die Staatsbahnen 59,2% bei der Zufriedenheit, 2015 erzielen die Eisenbahnen 70,2%);
- insgesamt sind 71,8% mit den Diensten der RAI ladina zufrieden; berücksichtigt man nur die Personen mit ladinischer Muttersprache, steigt der Anteil auf 83,5%.

Mehr als 85% sind mit den Gemeinden zufrieden, während die Stadtbusse und Überlandbusse sehr hohe Zufriedenheitswerte von über 90% erreichen.

vede ancora una volta sulla Provincia, forse il caso più confrontabile tra i diversi casi presi in considerazione: il 59,2% si fida degli impiegati provinciali, ma il 79,1% è soddisfatto dei servizi erogati dalla stessa: dunque esiste un cospicuo numero di persone (62.400 da analisi diretta) che non si fida, ma è soddisfatto dei risultati.

Analizzando i singoli dati, risulta bassa solo la soddisfazione verso i servizi delle poste (55,2%).

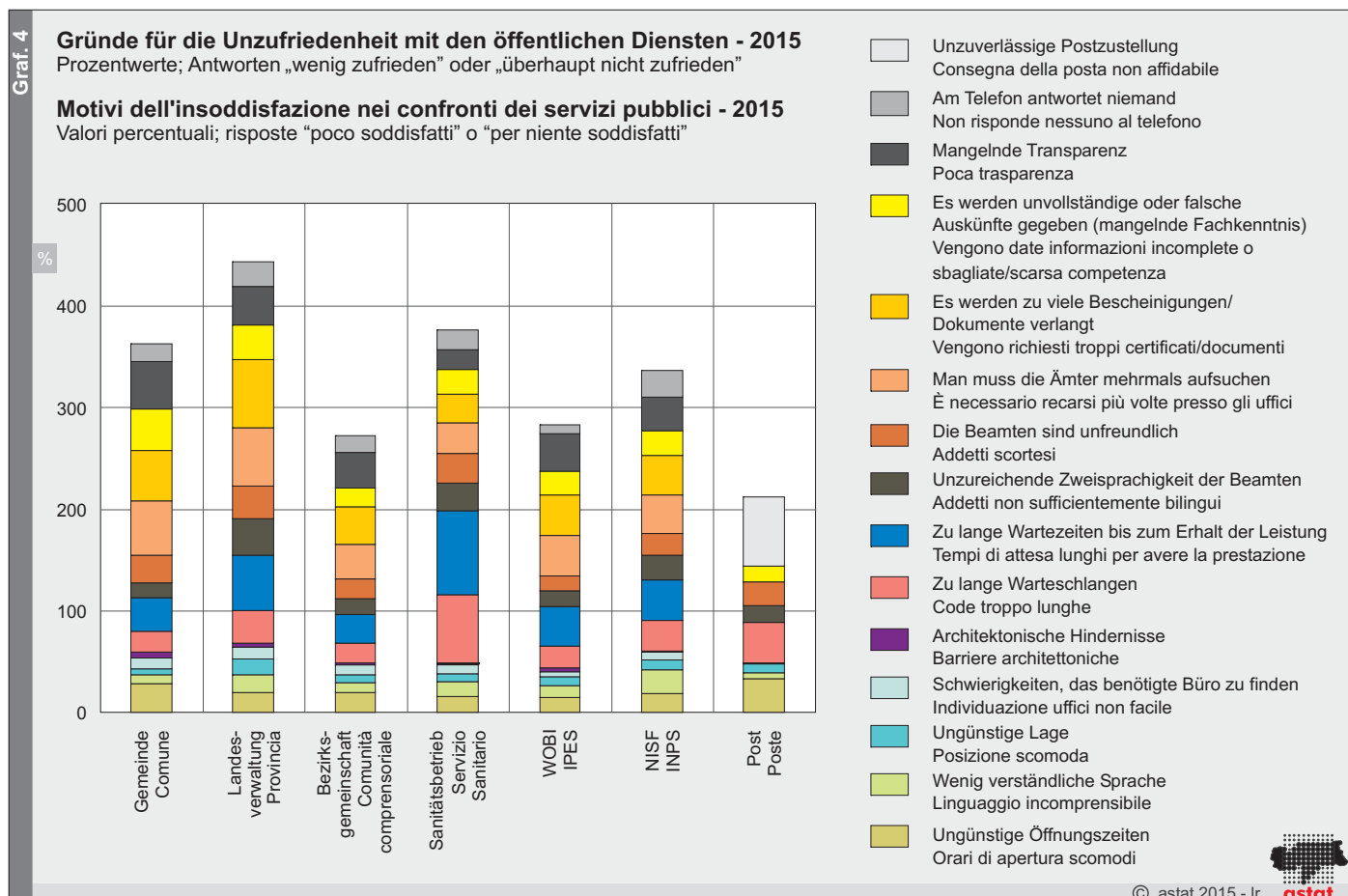
Nel leggere i risultati complessivi devono in ogni caso essere fatte un paio di considerazioni specifiche:

- il dato delle ferrovie è migliorato rispetto a indagini precedenti (in un'indagine simile del 2009 la voce "ferrovie dello stato" aveva il 59,2% di soddisfazione, oggi la voce "ferrovie" si attesta al 70,2%);
- se il livello complessivo di soddisfazione nei confronti della RAI ladina si ferma al 71,8%, spostando il focus sulle persone di madrelingua ladina tale valore sale all'83,5%.

Sopra l'85% di soddisfazione si collocano i Comuni, mentre i servizi di trasporto pubblico su gomma registrano soddisfazioni molto elevate (oltre il 90%).

Gründe für die Unzufriedenheit

I motivi dell'insoddisfazione



Die Analyse der Gründe für die Unzufriedenheit ergibt ein eher unscharfes Bild. Die Antworten zu den einzelnen Diensten unterscheiden sich nur wenig voneinander und es stechen keine speziellen Begründungen hervor. Der Grad der Kritik und Unzufriedenheit ist ziemlich hoch. Dies könnte darauf hinweisen, dass die Nutzer reifer und sich der eigenen Rechte stärker bewusst sind, aber zum Teil lassen sich die hohen Häufigkeitswerte darauf zurückführen, dass es sich um eine Frage mit Mehrfachantworten ohne Begrenzung der möglichen Antworten handelte⁽¹⁾.

Die häufigsten Kritikpunkte betreffen die Langsamkeit/Ineffizienz: „lange Wartezeiten“, „man muss die Ämter mehrmals aufsuchen“, „es werden zu viele Dokumente verlangt“ und „zu lange Warteschlangen“ sind die häufigsten Kritiken, die durchschnittlich von 30-40% der Unzufriedenen geäußert werden. Weniger Kritik wird an der Kompetenz/Qualität geäußert. Diese Werte liegen zwischen 20% und 30%: „mangelnde Transparenz“, „es werden falsche Auskünfte gegeben“, „unfreundliche Beamte“, „Unzureichende Zweisprachigkeit der Beamten“ und „ungünstige Öffnungszeiten“.

Die Analyse⁽²⁾ der Verknüpfungen der gegebenen Antworten ergibt einige Besonderheiten des Sektors der Leistungserbringung, die jedoch nur selten hervorstechen:

- bei den Gemeinden unvollständige Informationen;
- beim Land die ungünstige Lage (zu weit entfernt) und dass zu viele Bescheinigungen verlangt werden;
- beim Sanitätsbetrieb die langen Warteschlangen und Wartezeiten bis zur Leistungserbringung (letzteres wird von 83,1% der Unzufriedenen genannt);
- beim NISF wird speziell die Verwendung einer unverständlichen Sprache kritisiert;
- bei der Post wird besonders die unzuverlässige Postzustellung bemängelt, die von 68,3% der Unzufriedenen, d.h. jedem vierten Bürger, genannt wird.

Die Analyse der absoluten Werte nach Spalte lässt die häufigsten Antworten in jedem Bereich erkennen:

- bei der Gemeinde ist es die Tatsache, dass man sich öfters zu den Ämtern begeben muss;
- bei Land, Bezirksgemeinschaften und WOBI werden zu viele Bescheinigungen verlangt;
- beim Sanitätsbetrieb und auch beim NISF sind die Wartezeiten bis zur Leistungserbringung zu lang;
- bei der Post gibt es neben den Zustellproblemen viele Beschwerden wegen zu langer Warteschlangen und ungünstiger Öffnungszeiten.

L'analisi delle motivazioni dell'insoddisfazione restituisce un quadro piuttosto impreciso: le risposte si differenziano poco da un servizio all'altro e non emergono alcune, selezionate, motivazioni. Il livello di critica e di insoddisfazione appare oggi piuttosto elevato; ciò sarà anche segnale di un'utenza più matura e consapevole dei propri diritti, ma in parte le alte frequenze derivano dal fatto che si è usata una domanda a risposta multipla, senza limite nel numero di risposte possibili⁽¹⁾.

Le critiche più frequenti comunque si concentrano sulla componente della lentezza/inefficienza: “tempi di attesa lunghi”, “bisogna recarsi più volte presso gli uffici”, “vengono richiesti troppi documenti” e “code troppo lunghe” sono in generale le critiche più menzionate, in media dal 30-40% di chi non è soddisfatto. Valori in genere tra il 20% ed il 30% per le critiche del gruppo della competenza/qualità: “poca trasparenza”, “vengono date informazioni sbagliate”, “addetti scortesi”, “addetti non bilingui” e “orari scomodi”.

Andando ad analizzare⁽²⁾ la connessione delle risposte fornite, si può individuare qualche specificità, benché raramente marcata, di settore di erogazione:

- per i Comuni le informazioni incomplete;
- per la Provincia la posizione scomoda (troppo lontana) e la richiesta di troppi certificati;
- per il Servizio Sanitario le code lunghe e i tempi di attesa lunghi per avere la prestazione (quest'ultimo problema viene riferito da ben l'83,1% di chi non è soddisfatto);
- per l'INPS una critica specifica è quella dell'uso di un linguaggio incomprensibile;
- per le Poste la critica particolare è quella di una consegna non affidabile della corrispondenza (riferito dal 68,3% degli insoddisfatti, ovvero un cittadino su quattro).

Analizzando i valori assoluti per colonna, possiamo individuare le risposte con la frequenza maggiore per ogni settore:

- in Comune, doversi recare più volte presso gli uffici;
- in Provincia, alla Comunità comprensoriale e all'IPES, la richiesta di troppi certificati;
- presso il Servizio Sanitario, come già visto, ma anche all'INPS, i tempi di attesa lunghi per avere la prestazione;
- alle Poste, oltre ai problemi di consegna, si registra un valore alto di lamentele per le code troppo lunghe e per gli orari d'apertura scomodi.

(1) Die „customer satisfaction“ beschreibt den Grad der Überschneidung zwischen wahrgenommener und erwarteter Qualität: Eine mögliche Abweichung zwischen den tatsächlichen Leistungen und der Wahrnehmung durch die Bürger ist für den Leistungserbringer von Interesse. La “customer satisfaction” esprime il livello di sovrapposizione tra qualità percepita e qualità attesa: anche un eventuale scostamento tra le prestazioni effettive e la percezione del cittadino deve interessare l'erogatore della prestazione.

(2) Dabei wird auf die Kontingenzanalyse Bezug genommen, welche die verschiedenen Dimensionen der Sektoren und Begründungen „bereinigt“. Il riferimento è all'analisi delle contingenze che “depura” le diverse dimensioni sia dei settori sia dei motivi.

Gründe für die Unzufriedenheit mit der Qualität der öffentlichen Dienste - 2015

Antworten „wenig zufrieden“ oder „überhaupt nicht zufrieden“

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti della qualità dei servizi pubblici - 2015

Risposte "poco soddisfatti" o "per niente soddisfatti"

	Gemeinde Comune	Land Provincia	Bezirks- gemeinschaft Comunità com- prensoriale	Sanitäts- betrieb Servizio Sanitario	WOBI IPES	NISF INPS	Post Poste	
Ungünstige Öffnungszeiten	14.600	14.400	7.600	12.100	10.600	15.500	59.300	Orari di apertura scomodi
Wenig verständliche Sprache	4.700	13.100	4.000	11.700	8.800	18.900	11.600	Linguaggio incomprensibile
Ungünstige Lage	3.300	12.200	3.000	5.900	6.300	8.100	15.000	Posizione scomoda
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden	5.300	8.600	3.700	7.600	3.100	6.400	(a)	Individuazione uffici non facile
Architektonische Hindernisse	2.900	2.800	800	700	2.800	1.300	2.600	Barriere architettoniche
Zu lange Warteschlangen	11.000	24.100	7.800	52.200	16.100	25.000	70.800	Code troppo lunghe
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	17.100	41.300	10.900	65.000	28.200	33.300	(a)	Tempi di attesa lunghi per avere la prestazione
Unzureichende Zwei- sprachigkeit der Beamten	7.800	26.600	6.300	21.200	11.500	19.800	29.500	Addetti non sufficiente- mente bilingui
Unfreundliche Beamte	14.400	24.000	7.400	22.700	10.100	18.000	42.200	Addetti scortesi
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	27.800	43.800	13.600	23.300	28.900	31.600	(a)	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es werden zu viele Bescheini- gungen/Dokumente verlangt	25.900	49.800	14.300	22.200	29.500	32.100	(a)	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben / mangelnde Fachkenntnis	21.600	25.800	7.500	19.200	17.100	20.400	28.200	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate / scarsa competenza
Mangelnde Transparenz	24.400	28.400	13.500	14.900	26.500	27.300	(a)	Poca trasparenza
Am Telefon antwortet niemand	9.000	18.200	6.700	14.900	6.200	21.700	(a)	Non risponde nessuno al telefono
Unzuverlässige Postzustellung	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	(a)	123.400	Consegna della posta non affidabile
Unzufriedene insgesamt	52.400	75.200	39.400	78.200	72.900	83.200	180.700	Totale insoddisfatti

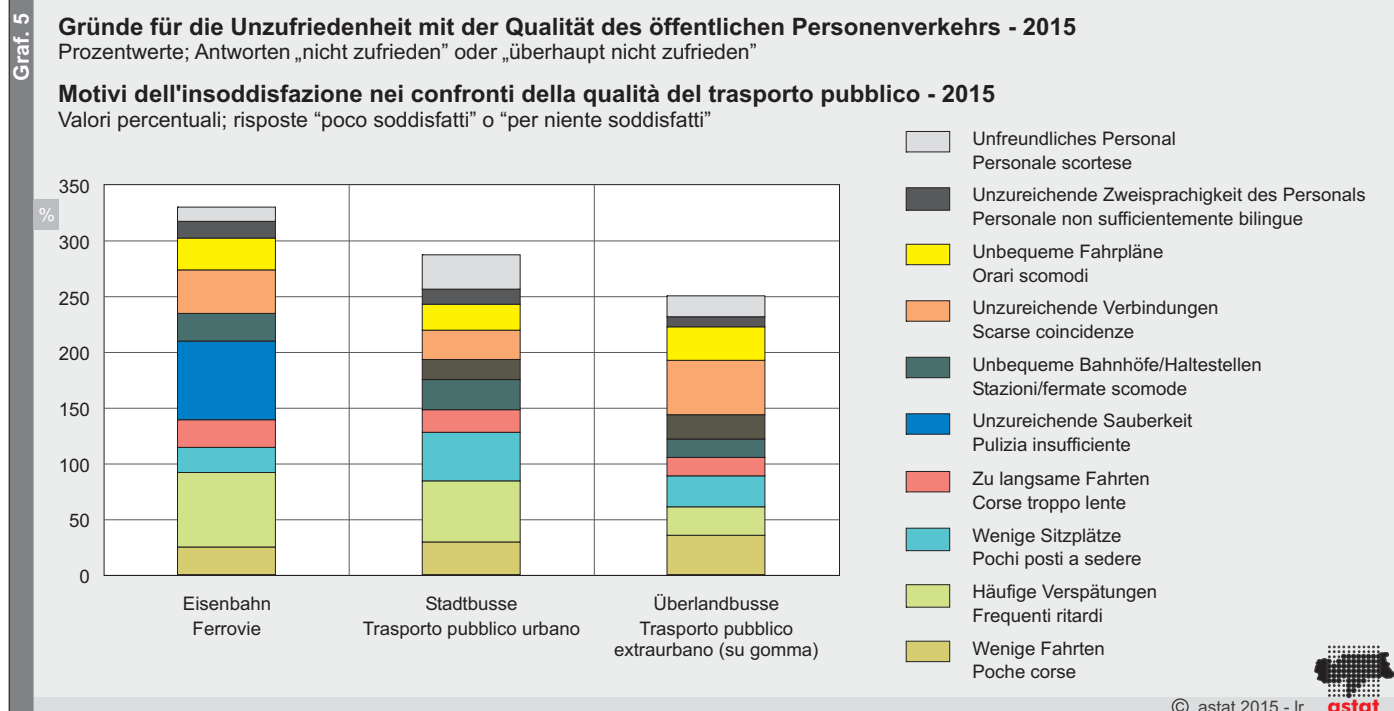
(a) Keine Antwort verfügbar / Risposta non disponibile

DER ÖFFENTLICHE PERSONENVERKEHR

Weitere Kritikpunkte, die in der folgenden Grafik dargestellt sind, betreffen besonders den Personenverkehr.

IL TRASPORTO PUBBLICO

Altre critiche sono poi tipiche del settore trasporti, che si mostra nel grafico seguente.



Auch hier stechen keine Aspekte oder sektoriellen Besonderheiten⁽³⁾ hervor. Es gibt jedoch einige leichte Tendenzen: die geringe Anzahl der Fahrten sowie Anschlüsse ist typisch für die Überlandbusse, Verspätungen gibt es beim Zug und bei den Stadtbussen; in den Bussen fehlt es an Sitzplätzen, während mangelnde Sauberkeit vor allem ein Problem der Eisenbahn ist.

Die Ergebnisse in absoluten Zahlen zeigen die unterschiedlichen Niveaus der Häufigkeiten auf.

Anche qui non emergono aspetti preponderanti, né specificità⁽³⁾ significative di settore. Vediamo comunque qualche vaga "tendenza": la scarsità di corse nonché di coincidenze è più tipica degli autobus extraurbani, i ritardi li troviamo nei treni e nei bus urbani; il bus ha poi pochi posti a sedere, mentre la scarsa pulizia è soprattutto delle ferrovie.

Gli stessi risultati, presentati in valore assoluto, aiutano a non perdere di vista i diversi livelli delle frequenze.

Tab. 5

Gründe für die Unzufriedenheit mit der Qualität des öffentlichen Personenverkehrs - 2015

Antworten „wenig zufrieden“ oder „überhaupt nicht zufrieden“

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti della qualità del trasporto pubblico - 2015

Risposte "poco soddisfatti" o "per niente soddisfatti"

GRÜNDE FÜR DIE UNZUFRIEDENHEIT	Eisenbahn Ferrovie	Stadtbusse Trasporto pubblico urbano	Überlandbusse Trasporto pubblico extraurbano (su gomma)	MOTIVI DELL'INSODDISFAZIONE
Wenige Fahrten	24.500	8.500	9.000	Poche corse
Häufige Verspätungen	67.300	15.700	6.400	Frequenti ritardi
Wenige Sitzplätze	22.700	12.700	7.200	Pochi posti a sedere
Zu langsame Fahrten	24.600	5.800	4.200	Corse troppo lente
Unzureichende Sauberkeit	71.400	7.900	4.200	Pulizia insufficiente
Unbequeme Bahnhöfe/Haltestellen	24.500	5.200	5.500	Stazioni/fermate scomode
Unzureichende Verbindungen	39.900	7.600	12.500	Scarse coincidenze
Unbequeme Fahrpläne	28.400	6.600	7.700	Orari scomodi
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	15.100	4.000	2.400	Personale non sufficientemente bilingue
Unfreundliches Personal	12.700	9.000	4.700	Personale scortese
Unzufriedene insgesamt	100.600	28.900	25.600	Totale insoddisfatti

LOKALSENDER DER RAI

Es folgen die Ergebnisse zum Bereich Rundfunk.

In diesem Fall könnten die einheitlichen Bewertungen auch darauf zurückzuführen sein, dass es sich um dasselbe Unternehmen handelt.

Allgemein wird am häufigsten beanstandet, dass die Sendungen nicht interessant sind.

Die kurzen Sendezeiten werden beim RAI-Sender in ladinischer Sprache kritisiert. Zu wenig Lokales bei den Themen scheint ein Manko des italienischsprachigen Lokalsenders der RAI zu sein.

LA RAI LOCALE

Di seguito si presentano i risultati del settore radiotelevisivo.

In questo caso l'omogeneità dei giudizi potrebbe trovare anche giustificazione in quanto si tratta della stessa azienda.

La critica più frequente è in generale lo scarso interesse dei programmi trasmessi.

Le poche ore di programmazione vengono addebitate alla RAI ladina, mentre l'insufficiente carattere locale dei temi affrontati sembra essere più un difetto della RAI locale in lingua italiana.

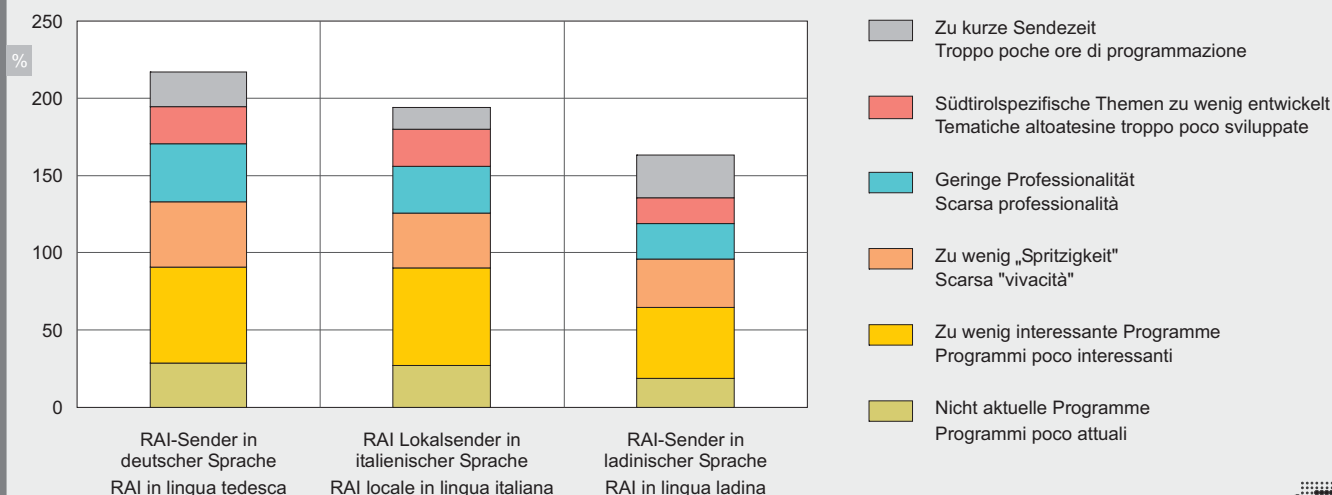
(3) Unter Besonderheit der Kritik versteht man die Anzahl der geäußerten Kritiken im Verhältnis zur Gesamtzahl der Unzufriedenen mit der bestimmten Art von Transportmittel. Per specificità della critica si intende la numerosità della critica in rapporto al totale degli insoddisfatti di quel tipo di mezzo di trasporto.

Gründe für die Unzufriedenheit mit der Qualität der Lokalsender der Rai - 2015

Prozentwerte; Antworten „nicht zufrieden“ oder „überhaupt nicht zufrieden“

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti della qualità della Rai locale - 2015

Valori percentuali; risposte "poco soddisfatti" o "per niente soddisfatti"



© astat 2015 - Ir

**BILDUNG**

Die letzte Gruppe der Kritikpunkte bezieht sich auf das Bildungssystem.

L'ISTRUZIONE

L'ultimo gruppo di giudizi si riferisce al comparto dell'istruzione.

Tab. 6

Gründe für die Unzufriedenheit mit der Qualität des aktuellen Schulsystems und der Universität Bozen - 2015

Antworten „wenig zufrieden“ oder „überhaupt nicht zufrieden“

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti della qualità dell'attuale sistema scolastico e dell'Università di Bolzano - 2015

Risposte "poco soddisfatti" o "per niente soddisfatti"

GRÜNDE MOTIVI	Aktuelles Schulsystem Attuale sistema scolastico	GRÜNDE MOTIVI	Universität Bozen Università di Bolzano
Bereitet nicht genügend auf die Berufswelt vor Non prepara sufficientemente al mondo del lavoro	49.200	Zu wenig auf die Arbeitswelt bezogen Collegata troppo poco al mondo del lavoro	15.600
Zu wenig motivierte Lehrkräfte Personale insegnante troppo poco motivato	50.200	Zu wenige Fakultäten Troppo poche facoltà	7.600
Nicht geeignete Unterrichtsmethoden Metodi di insegnamento non adeguati	49.100	Mangelnde Qualität Scarsa qualità	14.300
Ungünstiger Stundenplan Orario scomodo	14.400	Territorial zu wenig eingebunden Scarso legame col territorio	6.900
Ungünstiger Schulkalender Calendario scolastico scomodo	10.300		
Unzufriedene insgesamt Totale insoddisfatti	86.100	Unzufriedene insgesamt Totale insoddisfatti	32.700

Die Kritiken am Schulsystem betreffen sowohl die Methoden und Motivation als auch die Ergebnisse (bereitet nicht auf das Arbeitsleben vor).

Le critiche al sistema scolastico riguardano sia i modi (metodi e motivazioni) che i risultati (non prepara al mondo del lavoro).

Die Universität Bozen wird nur von einer kleinen Gruppe von Bürgern (29,8%) bewertet. Die Kritiken (insge-

Dell'Università di Bolzano solo una minoranza (29,8%) di cittadini sa dare un giudizio e le critiche (nel com-

samt 26,5% derjenigen, welche die Universität bewertet haben) beziehen sich hauptsächlich auf das Ergebnis (geringe Qualität, zu wenig Verknüpfung mit der Arbeitswelt).

plesso pari al 26,5% di chi sa dare un giudizio) sono piuttosto indirizzate al risultato (scarsa qualità, scarsa collegamento con il mondo del lavoro).

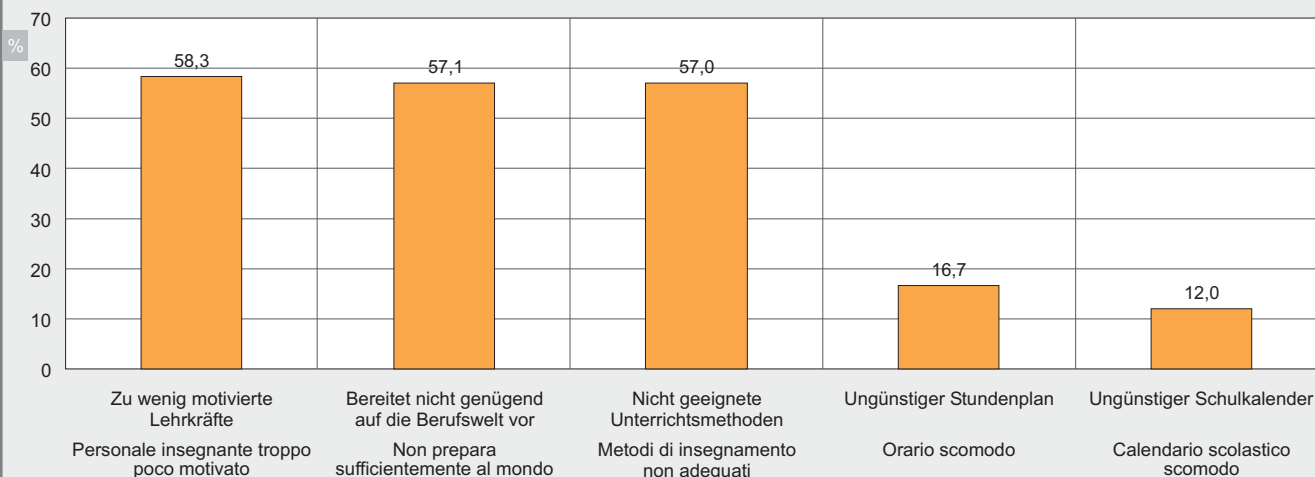
Graf. 7

Gründe für die Unzufriedenheit mit dem aktuellen Schulsystem - 2015

Prozentwerte; Antworten „nicht zufrieden“ oder „überhaupt nicht zufrieden“

Motivi dell'insoddisfazione verso l'attuale sistema scolastico - 2015

Valori percentuali; Risposte "poco soddisfatti" o "per niente soddisfatti"



© astat 2015 - Ir



Schwerpunkt Landesämter: drei von vier Nutzer sind zufrieden

Il focus sugli uffici provinciali: tre utenti su quattro sono soddisfatti

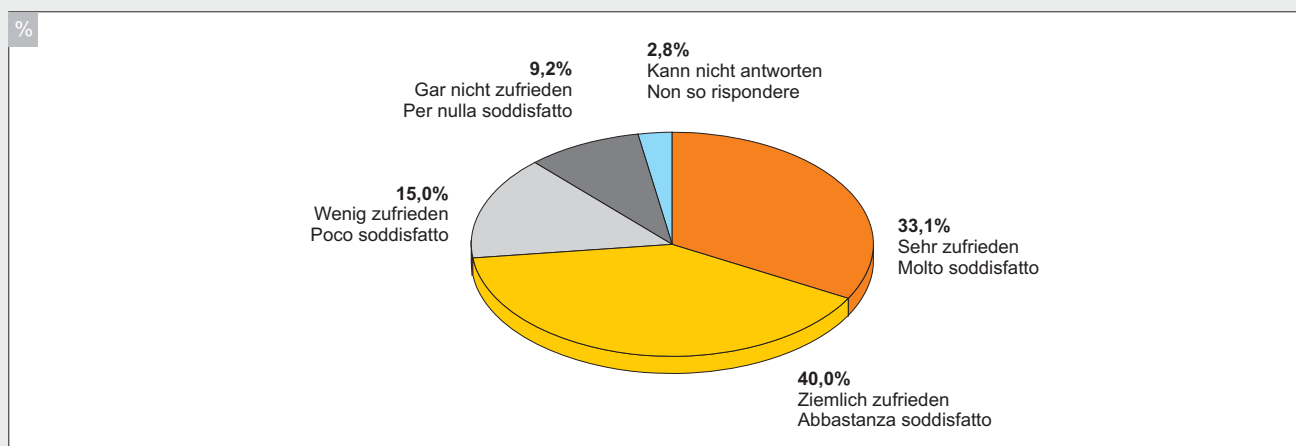
Graf. 8

Grad der Zufriedenheit mit den Diensten der Landesverwaltung - 2015

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr; Personen, welche in den letzten drei Jahren Kontakte mit Landesämtern hatten

Livello di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti dall'amministrazione provinciale - 2015

Composizione percentuale; popolazione di 18 anni e oltre; persone che hanno avuto contatti con gli uffici provinciali negli ultimi tre anni



© astat 2015 - Ir



In den letzten drei Jahren haben sich ungefähr 152.000 Personen an einen Dienst des Landes gewandt. Insgesamt gab es 233.000 Kontakte, da sich einige Personen an mehrere Ämter wandten.

In etwa 56.000 Fällen (ungefähr 24%) wurde diese Erfahrung negativ bewertet. Wie bereits erwähnt, beträgt der Anteil der negativen Bewertungen des Landes durch die gesamte Bevölkerung 21%: Die beiden Werte sind somit sehr ähnlich. Es könnte mehrere Gründe für diese einheitlichen Ergebnisse geben: 1. wer sich in den letzten drei Jahren nicht an das Land gewandt hat, könnte dies in den Jahren davor getan haben; 2. die Mundpropaganda beeinflusst die Meinungen sehr stark; 3. das Vorurteil ist so stark, dass es die Fähigkeit zur Bewertung der direkten Erfahrung einschränkt.

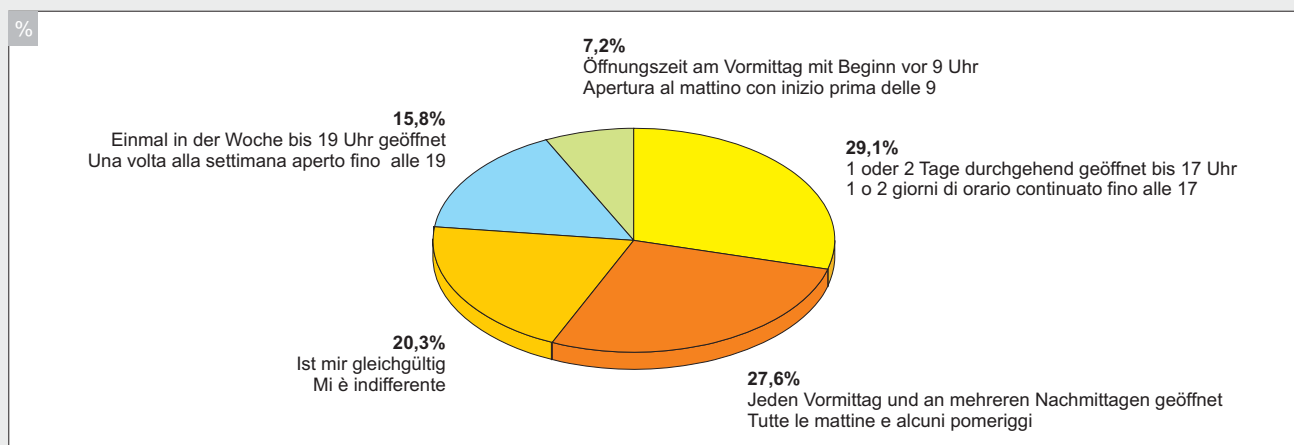
Nel corso dell'ultimo triennio circa 152.000 persone si sono rivolte ad un servizio provinciale per un totale di 233.000 contatti, visto che alcune persone si sono rivolte a più uffici.

In circa 56.000 casi, ovvero circa il 24%, tale esperienza è stata giudicata negativamente. Abbiamo visto in precedenza che i giudizi negativi verso la Provincia dati dal complesso della popolazione erano pari ad una percentuale del 21%: dunque un valore molto simile. I motivi di tale omogeneità dei risultati potrebbero essere diversi: 1. chi non ha avuto contatti negli ultimi tre anni potrebbe averli avuti in precedenza; 2. il "passaparola" ha una grande incidenza sulle opinioni; 3. il pregiudizio ha un impatto così forte da limitare la capacità di valutare l'esperienza diretta.

Graf. 9

Wenn Sie die Möglichkeit hätten, die Öffnungszeiten der Landesämter zu wählen, was würden Sie bevorzugen? - 2015
Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

Se potesse scegliere l'orario di apertura al pubblico degli uffici provinciali, cosa preferirebbe? - 2015
Composizione percentuale, persone di 18 anni e oltre



© astat 2015 - lr



Die Befragten konnten auch angeben, welche Uhrzeiten sie beim Parteienverkehr der Landesämter bevorzugen würden. Zwei Optionen überwiegen: ein oder zwei Tage mit durchgehenden Öffnungszeiten (29,1%), an denen folglich die Mittagspause für Erledigungen genutzt werden kann, oder alle Vormittage mit einigen Nachmittagen (27,6%). Nur 7,2% haben sich für frühere Öffnungszeiten der Ämter/Schalter vor 9 Uhr morgens ausgesprochen.

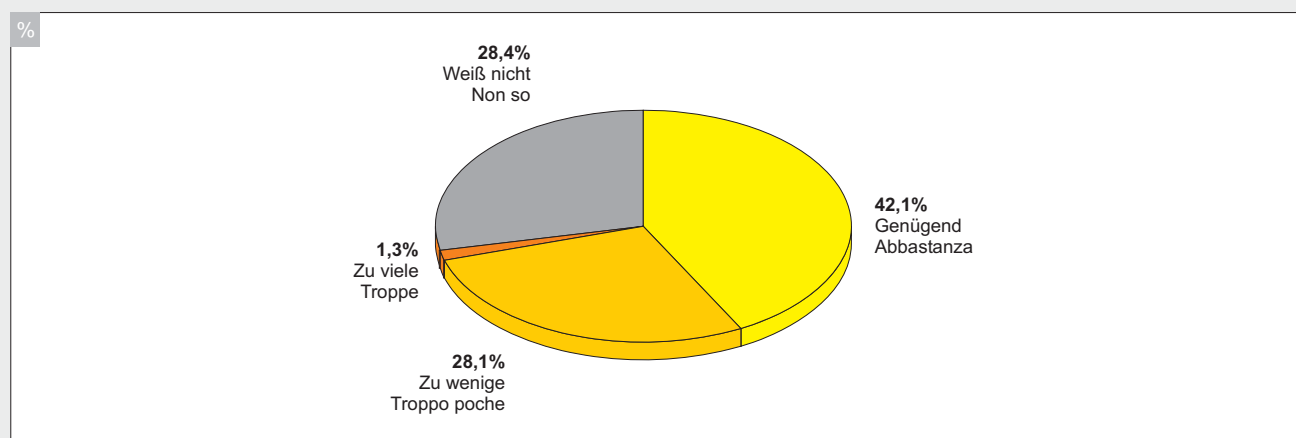
È stata data ai rispondenti anche la possibilità di indicare quali fossero le fasce orarie preferite come orario d'apertura degli uffici provinciali. Due sono le opzioni preferite: 1 o 2 giorni di orario continuato (29,1%) dunque con la possibilità di usare la pausa pranzo, oppure un orario di apertura tutte le mattine più alcuni pomeriggi (27,6%). Solo una quota minore, pari al 7,2%, si è pronunciata in favore di un'apertura anticipata al mattino prima delle ore 9.00 degli uffici/sporcelli.

Werden Ihrer Meinung nach von der Landesverwaltung genügend, zu wenige oder zu viele Auskünfte über ihre Tätigkeiten angeboten? - 2015

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

Secondo Lei vengono offerte da parte dell'Amministrazione provinciale abbastanza, troppo poche o troppe informazioni sulle proprie attività? - 2015

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



© astat 2015 - Ir



Etwas weniger als die Hälfte der Bevölkerung (42,1%) fühlt sich über die Tätigkeit der Landesverwaltung ausreichend informiert. 28,1% hätten gerne mehr Informationen. Kaum jemand (1,3%) beschwert sich über zu viele Informationen.

Das Ergebnis belegt, dass eine gewisse Transparenz in Bezug auf die Tätigkeit der Verwaltung wahrgenommen wird. Mehr als ein Viertel (28,4%) der Personen kann jedoch keine Antwort geben bzw. stellt sich diese Frage gar nicht.

Poco meno della metà della popolazione (42,1%) ritiene di essere abbastanza informata in merito all'attività dell'amministrazione provinciale, il 28,1% preferirebbe però avere maggiori informazioni. Quasi nessuno (1,3%) si sente "infastidito" da informazioni eccessive.

Il risultato testimonia una sensazione di percepita trasparenza rispetto all'attività dell'amministrazione, ma rimane oltre un quarto (28,4%) di persone che non sanno rispondere e che dunque non si pongono nemmeno la questione.

Die Online-Dienste der Öffentlichen Verwaltung werden viel genutzt

47,1% der Bevölkerung kennen das Bürgernetz, auch wenn ziemlich einige seine Inhalte nicht ganz richtig beschreiben können. Besonders häufig wird darauf vergessen, dass im Bürgernetz Informationen und Online-Dienste der gesamten Öffentlichen Verwaltung Südtirols angeboten werden. Über das Portal können die Dienste des Sanitätsbetriebes, des Gemeindeverbands, der Bezirksgemeinschaften sowie der Landesverwaltung aufgerufen werden.

Diffuso l'utilizzo dei servizi online della Pubblica Amministrazione

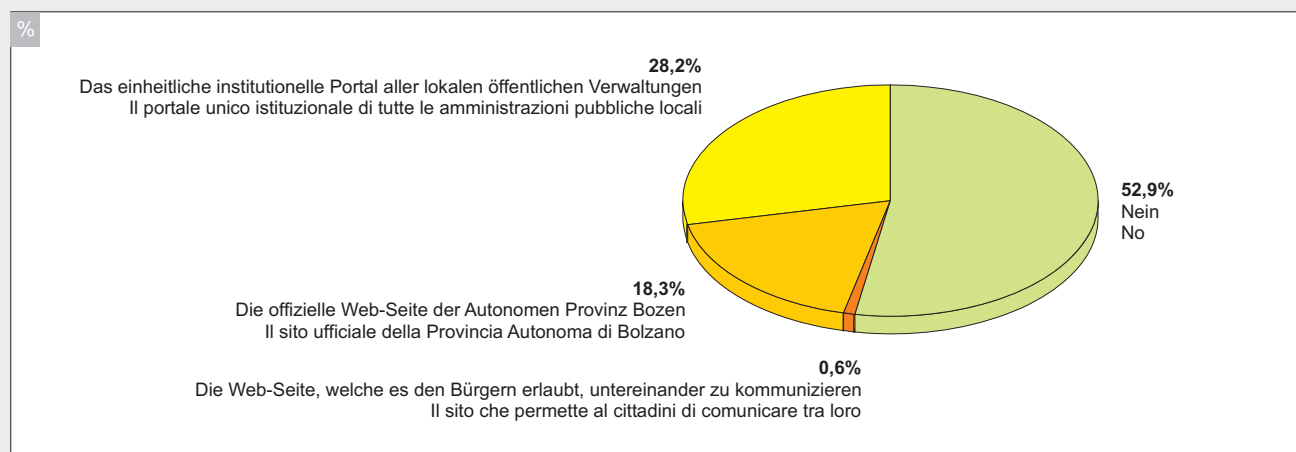
Il 47,1% della popolazione afferma di conoscere la rete civica, anche se in non pochi casi poi la descrizione di quale sia il suo contenuto non viene data correttamente; in particolare sfugge spesso il fatto che vi si possano trovare le informazioni ed i servizi online di tutta la Pubblica Amministrazione in Alto Adige. Dal portale si può accedere infatti ai contenuti dell'Azienda sanitaria, del Consorzio dei Comuni, delle Comunità comprensoriali oltre che della stessa Amministrazione provinciale.

Kennen Sie das Bürgernetz? Wenn ja, was ist es? - 2015

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

Conosce la rete civica? E se sì, che cosa è? - 2015

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



© astat 2015 - Ir



Tab. 7

Worüber und wie oft informieren Sie sich im Bürgernetz? - 2015**Cosa e con che frequenza consulta sulla Rete Civica? - 2015**

	Manchmal Ogni tanto	Häufig Spesso	Insgesamt Totale	Manchmal Ogni tanto	Häufig Spesso	Insgesamt Totale	
	Absolute Werte / Valori assoluti			Prozentwerte / Valori percentuali			
Informationsdienste (Wetter, Verkehr, Lawinenbericht)	37.500	45.000	82.500	9,1	10,9	19,9	Servizi informativi (meteo, traffico, valanghe)
Telefonverzeichnis	60.100	13.400	73.400	13,2	2,7	15,9	Elenco telefonico
Formulare	51.600	16.700	68.400	14,5	3,2	17,7	Modulistica
Publikationen	54.800	11.000	65.800	10,4	1,6	12,0	Pubblicazioni
Aktuelles	42.700	15.300	58.000	12,5	4,0	16,5	Attualità
Beschlüsse	43.100	6.700	49.700	9,1	1,6	10,7	Delibere
Kartografie	34.900	9.900	44.800	8,4	2,4	10,8	Cartografia
Arbeitsbörse	37.800	6.400	44.200	7,2	3,0	10,2	Borsa lavoro
Onlinedienste (E-Government)	29.800	12.500	42.200	10,3	3,7	14,0	Servizi online (e-government)
Organigramm	35.100	6.200	41.300	8,8	0,7	9,4	Organigramma
Ausschreibungen	36.200	2.800	39.000	7,8	1,5	9,3	Bandi di gara
Gesetzessammlungen	32.100	6.200	38.300	8,5	1,5	10,0	Raccolta di leggi

Die Nutzer des Bürgernetzes rufen am häufigsten die Seiten mit Informationen zu Wetter, Verkehr und Lawinen sowie mit den News auf. Häufig besucht bzw. heruntergeladen werden auch Seiten mit anderen Informationen, Formularen und Kartographie. Es werden auch Dienste angeboten wie die Online-Bezahlung der Fahrzeugsteuer. Weiters können Informationen über die Tätigkeit der Landesregierung und Landesverwaltung sowie über die freien Arbeitsstellen eingeholt werden.

Zwei von drei Nutzern der Online-Dienste der Öffentlichen Verwaltung finden die Navigation einfach.

Tra gli utenti della rete civica, le pagine consultate più spesso sono le informazioni su meteo, traffico e valanghe e attualità. Non pochi utilizzatori della rete civica consultano e scaricano anche informazioni, modulistica, cartografia; vengono erogati anche servizi, come ad esempio il pagamento on-line della tassa automobilistica e si possono raccogliere informazioni riguardanti l'attività della Giunta e dell'Amministrazione provinciale e sui posti di lavoro disponibili.

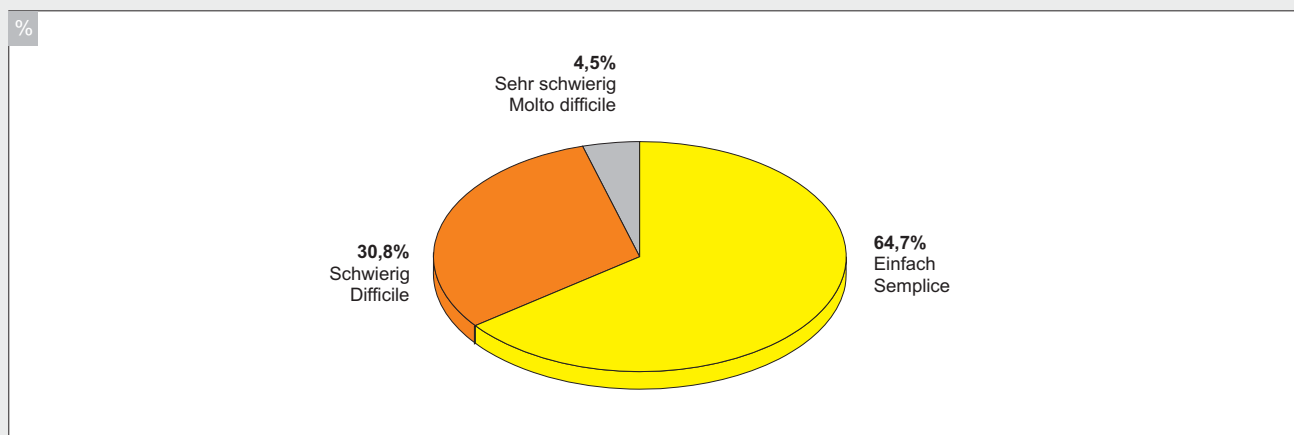
Due utenti dei servizi online della Pubblica Amministrazione su tre trovano semplice la relativa navigazione.

30,8% bewerten sie als schwierig und 4,5% als sehr schwierig.

ne. Rimane comunque un 30,8% che ne giudica difficile l'accesso ed un 4,5% molto difficile.

Graf. 12 Wie bewerten Sie den derzeitigen Zugang zu den Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung?
Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

Come giudica l'attuale accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione? - 2015
Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



© astat 2015 - Ir



Dialog zwischen Bürger und Öffentlicher Verwaltung

Das Internet ist mittlerweile ein wichtiges Kommunikationsmedium geworden. Millionen von Nutzern greifen täglich auf die Seiten der verschiedenen sozialen Medien zu, wo die Informationen ausgetauscht und manchmal auch generiert werden. Der Bürger sucht über das Web den direkten Kontakt mit dem eigenen Ansprechpartner. Vor diesem Hintergrund stellen die sozialen Netzwerke für die Öffentliche Verwaltung eine Chance dar, um nicht nur zu informieren, sondern auch um den Bürgern zuzuhören und ihre Beteiligung zu fördern.

Es handelt sich jedoch um ein schwieriges Terrain. Bis heute haben die sozialen Netzwerke wenig zur Entwicklung der kulturellen Autonomie des Einzelnen beigetragen. Im Gegenteil - sie dienen häufig als Verstärker des Individualismus der Beteiligten. Wenige Nutzer sehen die sozialen Medien als Ort des Sich-Infragestellens und des Lernens.

Die Öffentliche Verwaltung, die sich an den sozialen Netzwerken beteiligen will, muss sich zudem an das geänderte Sprachverhalten anpassen. Außerdem muss sie ihr „schwarzes Brett“ passend gestalten - zu viele Mitteilungen vermeiden und die abgegebenen Kommentare moderieren.

Il dialogo tra cittadino e Pubblica Amministrazione

Internet è ormai un canale importante per la comunicazione in generale. Milioni di utenti accedono ogni giorno ai diversi siti sociali, dove le informazioni circolano e talvolta si formano. Il cittadino cerca sul web il dialogo diretto con il proprio interlocutore. In questo scenario, i social network rappresentano un'opportunità per la Pubblica Amministrazione, non solo per informare, ma anche per ascoltare i cittadini, stimolando la partecipazione.

Non si tratta però di un terreno agevole. Fino ad oggi i social network non si sono sempre mostrati strumenti che hanno accompagnato lo sviluppo dell'autonomia culturale della persona, anzi spesso sono usati come amplificatori degli individualismi dei partecipanti. Pochi utenti si avvicinano ad essi come luogo per mettersi in discussione ed apprendere.

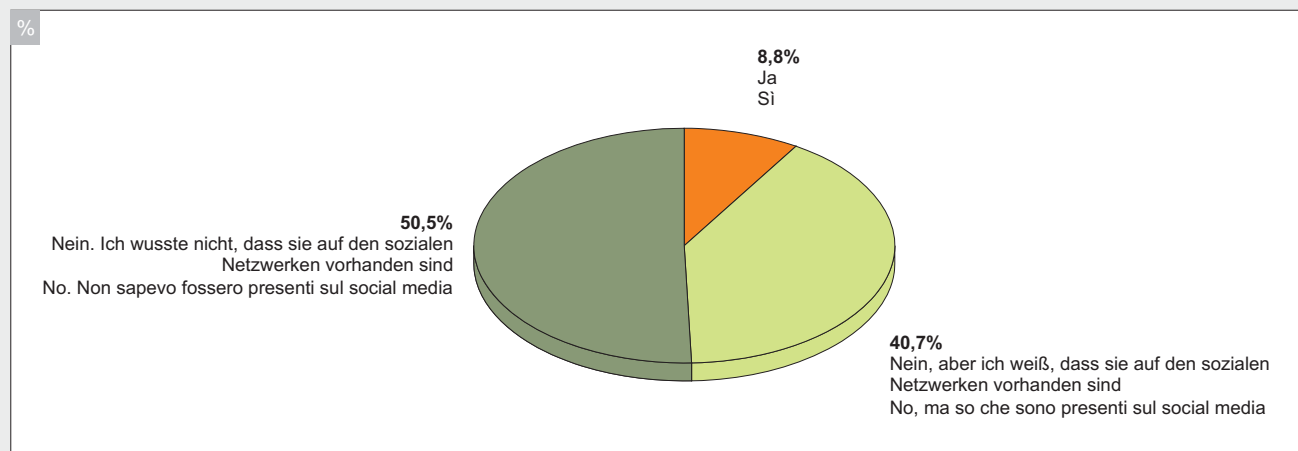
La Pubblica Amministrazione che intende partecipare ai social network deve inoltre saper gestire il cambio di linguaggio che ciò comporta e deve saper gestire la propria "bacheca", evitando eccessi di comunicazioni e moderando i messaggi che vengono lasciati.

Nehmen Sie an den sozialen Netzwerken (Facebook, Twitter usw.) einer oder mehrerer öffentlicher Verwaltungen teil? - 2015

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

Segue una o più amministrazioni pubbliche sui social media (facebook, twitter ecc.)? - 2015

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



© astat 2015 - lr



Wie weit dieser Weg noch ist, zeigt sich auch daran, dass nur knapp 9% der Südtiroler einer öffentlichen Verwaltung über ein soziales Netzwerk folgen, obwohl die Hälfte der Bevölkerung um deren Existenz weiß und mehr als 150.000 Personen (ASTAT: Mehrzweck-erhebung 2014) regelmäßig eine dieser Seiten aufrufen.

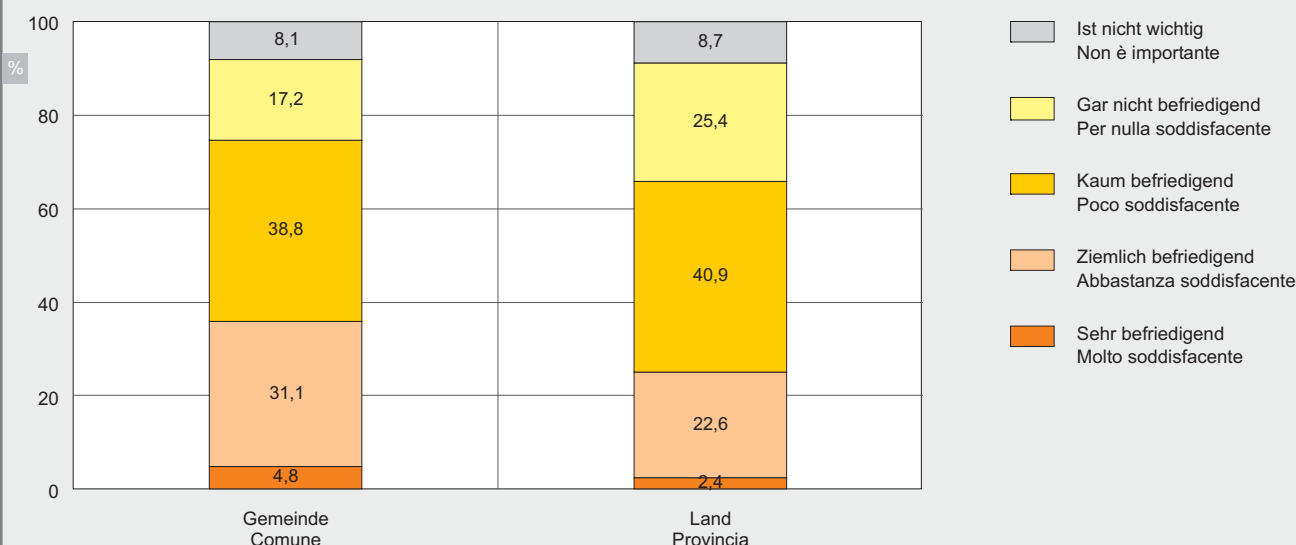
Quanto questa strada sia ancora tutta da percorrere lo si deduce anche dal fatto che nemmeno il 9% degli altoatesini segue una pubblica amministrazione su un social network, benché metà popolazione sia al corrente della loro presenza e benché oltre 150.000 persone (ASTAT: Indagine Multiscopo 2014) usino regolarmente uno di questi siti.

Wie beurteilen Sie die Einbeziehung der Bürger in Entscheidungsprozesse der Gemeinde/des Landes? - 2015

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

Come giudica il coinvolgimento del cittadino nei processi decisionali del Comune/della Provincia? - 2015

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



© astat 2015 - lr



Es dominiert jedoch das Gefühl einer nicht zufriedenstellenden Beziehung mit den Institutionen: Nur jeder dritte Bürger fühlt sich in die Entscheidungen der eigenen Gemeinde einbezogen und nur jeder vierte in jene des Landes.

Die Beteiligungsmaßnahmen, die unter anderem von europäischen Programmen gefördert werden, zielen darauf ab, den Bürgern mehr Möglichkeiten zu geben, um sich zu den sie betreffenden Fragen zu äußern. Das letzte Wort haben zwar die Institutionen, aber der anfängliche Input kann von der Basis gegeben werden.

Die demokratische Natur der Teilnahme hängt vor allem von den Mechanismen der Selbstauswahl der Teilnehmer ab: Dabei handelt es sich um dieselben verzerrenden Mechanismen, die auch den Unterschied zwischen einer wissenschaftlichen Erhebung und einer „spontanen Meinungsumfrage“ ausmachen.

La sensazione di un’insoddisfacente relazione con le istituzioni da parte del cittadino è però dominante: solo un cittadino su tre si sente coinvolto nei processi decisionali del proprio Comune e solo uno su quattro in quelli della Provincia.

Le pratiche partecipative, peraltro promosse anche da programmi europei, hanno lo scopo di espandere le opportunità per i cittadini di aver voce su questioni di loro interesse. Sono uno strumento che lascia alle istituzioni comunque l’ultima parola, anche se l’input iniziale può partire dal “basso”.

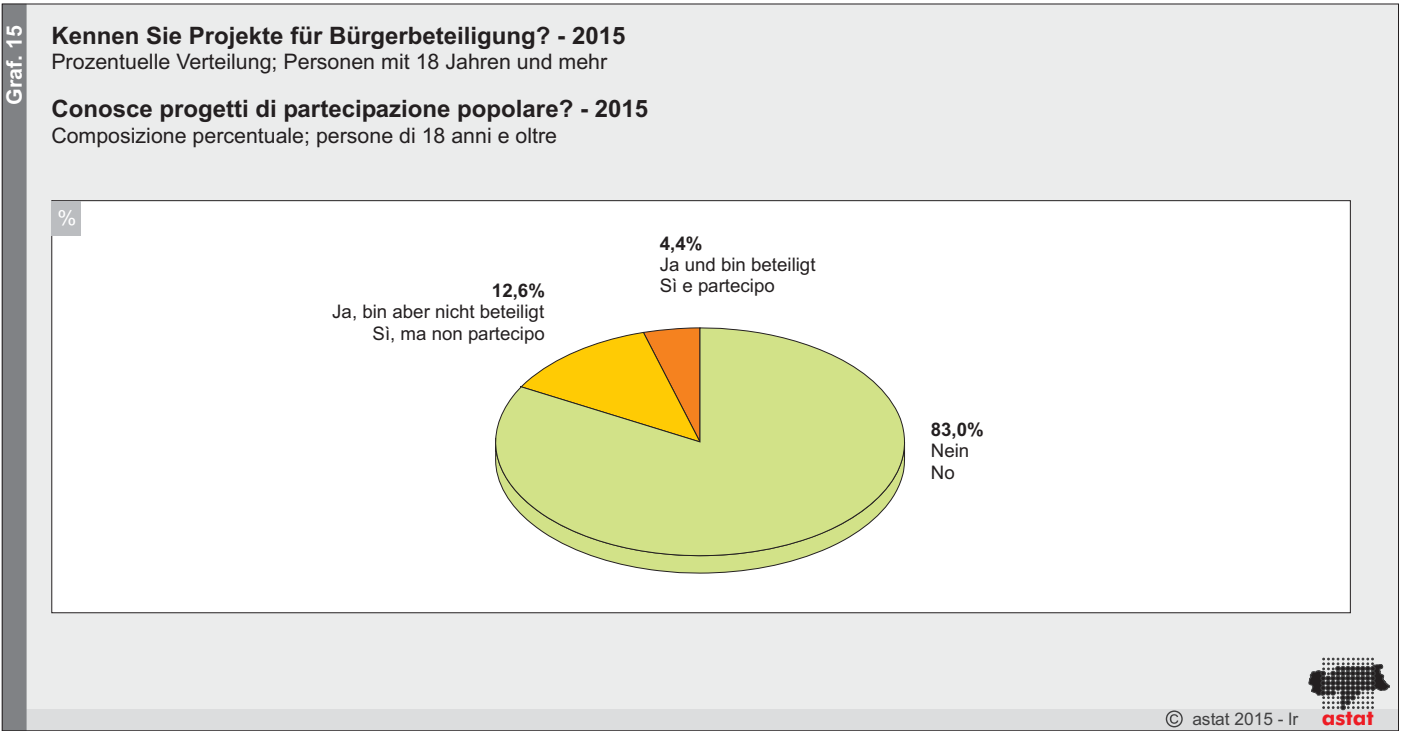
La democraticità di una pratica partecipativa dipende soprattutto dai meccanismi di autoselezione dei partecipanti: questi sono gli stessi meccanismi distortenti che fanno la differenza tra un sondaggio scientifico ed una “raccolta spontanea di opinioni”.

Tab. 8

Determinanten für die Wahrscheinlichkeit, mit der Beteiligung der Bürger an den Entscheidungsprozessen des Landes kaum oder gar nicht zufrieden zu sein, Logit-Modell

Determinanti della probabilità di essere poco o per nulla soddisfatti rispetto al coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali della Provincia, modello logit

	Odds Ratio	Pr>ChiSq	
Geburtsjahr	1,010	0,013	Anno di nascita
Bildung	1,152	0,007	Istruzione
Muttersprache (deutsch)	1,736	<0,0001	Madrelingua (tedesco)
Geschlecht (männlich)	1,106	0,375	Sesso (maschile)
Vertrauen in das Land	0,237	<0,0001	Fiducia nella Provincia
Pseudo R-Square	0,107		Pseudo R-Square
Max-rescaled R-Square	0,148		Max-rescaled R-Square



Die Unzufriedenheit mit dem Grad der Beteiligung an den Entscheidungen des Landes steigt mit höherem Studientitel. Das Alter hat nur einen geringen und das Geschlecht keinen Einfluss. Erneut sind die Bürger mit deutscher Muttersprache unzufriedener als die Angehörigen der anderen Sprachgruppen. Es besteht ein starker Zusammenhang zwischen dem Vertrauen in die Körperschaft und der Zufriedenheit mit der Teilnahme.

Die Nutzung der Projekte zur Bürgerbeteiligung scheint nur einen kleinen Teil der Bevölkerung erreicht zu haben: 83,0% der Bevölkerung wissen nichts über deren Existenz, 4,4% der Bürger nehmen daran teil.

L'insoddisfazione verso il livello di coinvolgimento nelle decisioni prese dalla Provincia cresce col titolo di studio, mentre l'età conta poco ed il sesso non ha alcuna incidenza. Di nuovo incontriamo un livello di insoddisfazione maggiore presso i cittadini di madrelingua tedesca. Forte è anche la relazione tra fiducia nell'ente e soddisfazione verso il coinvolgimento.

L'uso dei progetti di partecipazione popolare non sembrerebbe, in effetti, aver raggiunto una quota rilevante di popolazione: l'83,0% della popolazione non ne conosce l'esistenza. Un cittadino su 20 (il 4,4%) vi partecipa.

Tab. 9

Kennen Sie Projekte zur Bürgerbeteiligung / Sind Sie mit der Einbeziehung in die Entscheidungen des Landes zufrieden? - 2015

Conosce progetti di partecipazione popolare / È soddisfatto del coinvolgimento nelle decisioni della Provincia? - 2015

	Sehr oder ziemlich zufrieden Molto o abbastanza soddisfatto	Wenig zufrieden Poco soddisfatto	Gar nicht zufrieden Per nulla soddisfatto	Es ist nicht wichtig Non è importante	
Absolute Werte / Valori assoluti					
Kenne ich nicht	90.100	139.000	81.300	33.200	Non conosco
Kenne ich, beteilige mich aber nicht	10.000	24.600	15.300	2.300	Conosco, ma non partecipo
Kenne ich und beteilige mich	3.100	5.800	8.700	500	Conosco e partecipo
Insgesamt	103.300	169.300	105.300	36.000	Totale
Prozentwerte / Valori percentuali					
Kenne ich nicht	87,2	82,1	77,3	92,3	Non conosco
Kenne ich, beteilige mich aber nicht	9,7	14,5	14,5	6,3	Conosco, ma non partecipo
Kenne ich und beteilige mich	3,0	3,4	8,2	1,4	Conosco e partecipo
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	Totale
Statistics	Value	Prob			
Chi-Square		<0,001			
Cramer's V	0,103				
			Statistics		
			Chi-Square		
			Cramer's V		

Diejenigen, die mit der Einbeziehung in die Entscheidungsprozesse des Landes am unzufriedensten sind, kennen die Projekte besser als die anderen und beteiligen sich mehr daran. Diejenigen, für welche die Einbeziehung unwichtig ist, weisen nicht nur bei der Beteiligung Tiefstwerte auf, sondern auch in Hinsicht auf die Kenntnis dieser Instrumente. Die Beziehung ist nicht sehr stark (V von Cramer bei 0,103), aber signifikant (Wahrscheinlichkeit von H0 ist fast null).

Es folgen die häufigsten Antworten, die mittels offener Frage erhoben wurden. Die Angaben sind nach den Bezeichnungen alphabetisch geordnet:

- Direkte Demokratie;
- Erhalt der Krankenhäuser;
- Flughafen Bozen;
- Pestizid-Referendum Mals;
- Plose-Seilbahn.

Le persone meno soddisfatte del coinvolgimento nei processi decisionali della Provincia conoscono e partecipano ai progetti più delle altre, mentre, tra chi dice che il coinvolgimento non è importante, risulta ai livelli minimi non solo la partecipazione, ma anche la conoscenza di tali strumenti. La relazione non è fortissima (V di Cramer pari a 0,103), ma significativa (probabilità di H0 quasi nulla).

Qui sotto le risposte più frequenti raccolte tramite domanda aperta, esposte in ordine alfabetico:

- Aeroporto di Bolzano;
- Democrazia diretta;
- Funivia della Plose;
- Mantenimento degli ospedali;
- Referendum sui pesticidi a Malles.

Die Grundgesamtheit der Erhebung umfasst die volljährige Bevölkerung (ungefähr 414.000 Einwohner). Die Erhebung wurde zwischen Februar und Juni 2015 durchgeführt. Die Erhebungseinheit und statistische Einheit ist die Einzelperson. Die Stichprobe wurde als Zufallsstichprobe aus den Melderegistern gezogen.

Das Stichprobendesign sah keine Domänen vor und die Schichtung basiert auf drei Variablen: Gebiet (acht Bezirke), Geschlecht und drei Altersklassen mit proportionaler Verteilung.

Bei der Berechnung der Endgewichte wurde eine Gewichtung aufgrund der Randverteilung der dichotomen Variablen „italienische/ausländische Staatsbürgerschaft“ vorgenommen.

Die Befragung erfolgte per CAWI-CATI (d.h. sowohl als Selbstausfüllung über Internet als durch telefonische Befragung), wobei erstere Form deutlich überwog. Durch diese Art der Verteilung kann die zweifache Ziehung (zuerst die Gemeinden, dann die Personen) umgangen werden, womit die Verschlechterung der Effizienz der Schätzwerte aufgrund des Designeffekts vermieden wird.

Von den ungefähr 2.500 gezogenen Namen mussten 77 von den wählbaren Einheiten ausgeschlossen werden. Die Rücklaufquote, bei deren Berechnung im Nenner auch die Einheiten ohne Ergebnis enthalten sind (d.h. gezogene Personen, die den Fragebogen nicht beantwortet haben bzw. angegeben haben, nicht antworten zu wollen), beträgt 67,7%. Dieses Ergebnis, das wie gesagt zu niedrig geschätzt sein könnte, liegt in jedem Fall knapp unterhalb der Qualitätsstandards laut ERIC E.S.S.⁽⁴⁾.

Da die Befragungen entweder durch Selbstausfüllen der Bögen oder direkt durch Bedienstete des ASTAT durchgeführt wurden, konnte die gesamte Feldphase ohne Kostenaufwand abgeschlossen werden.

Die Stichprobengröße beträgt 1.637 vollständige Befragungen. Die Genauigkeit der Schätzungen sowie das daraus abgeleitete Konfidenzintervall variieren bei den einzelnen Fragen. Bei dieser Anzahl müsste der Schätzwert mit 95%iger Sicherheit innerhalb eines absoluten Fehlers von 2,4 Prozentpunkten liegen (Hypothese $p=0,5$).

L'universo di riferimento dell'indagine è costituito dalla popolazione residente maggiorenni (circa 414.000 abitanti). La rilevazione si è svolta tra febbraio e giugno del 2015. Unità di rilevazione e statistica è l'individuo. Il campionamento è probabilistico essendo i nominativi estratti dalle anagrafi.

Il disegno campionario non ha previsto alcun dominio a priori e la stratificazione è basata su tre variabili: territorio (8 comprensori), sesso e tre classi di età, con allocazione proporzionale.

Nella costruzione dei pesi finali si è operata una calibrazione sulle marginali tramite la dicotomica "cittadinanza italiana/straniera".

La somministrazione è stata "mixed-mode" CAWI-CATI (ovvero sia autocompilato on-line, sia con intervista telefonica) con netta prevalenza della prima. Tale forma di somministrazione permette di evitare il doppio stadio di estrazione (prima i comuni poi le persone) evitando così il peggioramento di efficienza degli stimatori dovuto al "design-effect".

Dei circa 2.500 nominativi estratti, 77 hanno dato luogo ad un esito che li esclude dall'aggregato degli eleggibili. Il tasso di risposta che deriva dal computo fatto mettendo al denominatore anche i "non-esiti" (ovvero persone estratte che non hanno compilato oppure manifestato la loro volontà di non rispondere) è del 67,7%. Tale risultato, che pure potrebbe per quanto detto nascondere una sottostima, si colloca comunque appena al di sotto degli standard qualitativi indicati dall'ERIC E.S.S.⁽⁴⁾.

Inoltre, essendo le interviste realizzate in autocompilazione o direttamente da personale ASTAT, tutta la fase sul campo è stata portata a termine a costo zero.

La numerosità campionaria è stata di 1.637 interviste complete. La precisione delle stime, insieme all'intervallo di confidenza che ne deriva, varia da domanda a domanda, ma in generale, con tale numerosità, è al 95% di certezza contenuta in 2,4 punti percentuali di errore assoluto (ipotesi $p=0,5$).

(4) <http://www.europeansocialsurvey.org/>

Wie wurde der Fragebogen ausgefüllt?**Come è stato compilato il questionario?**

Von der Person alleine, die den Brief erhalten hat	1.119	Dalla persona che ha ricevuto la lettera, senza aiuto
Von der Person, die den Brief erhalten hat, mit der Hilfe von anderen	375	Da chi ha ricevuto la lettera con aiuto di altre persone
Von einer anderen Person (nicht der Empfänger des Briefes)	27	Da un'altra persona (diversa da chi ha ricevuto la lettera)
Beim ASTAT	18	Presso ASTAT
Telefonische Befragung	98	Intervista telefonica
Insgesamt	1.637	Totale

Einer der Kritikpunkte von Seiten der Wissenschaftler und Methodologen gegenüber den Online-Erhebungen ist, dass bei dieser Art der Befragung keine Gewissheit darüber besteht, wer die Fragen beantwortet⁽⁵⁾. Aus diesem Grund wurde am Ende des Fragebogens danach gefragt, wer ihn ausgefüllt hat: Der Befragte wurde nach dem Ende der Befragung gebeten anzugeben, ob die Beantwortung eventuell durch eine andere Person als durch den Adressaten des Briefes, d.h. die gezogene Person, durchgeführt wurde. Nur 27 Personen (weniger als 2%) haben diese Antwort ausgewählt.

In 375 Fällen war eine andere Person beteiligt, aber nur zur „technischen“ Unterstützung. Es handelt sich dabei fast ausschließlich um Senioren, die auf diese Weise nicht von der Erhebung ausgeschlossen werden.

Una delle critiche che vengono mosse, negli ambienti accademici e dei metodologi, alle rilevazioni web è quella che con tale somministrazione non si sa mai chi realmente risponde alle domande⁽⁵⁾. Per tale motivo, in fondo al questionario è stata posta la domanda sulle modalità di compilazione: a cose fatte, il rispondente è stato in sostanza pregato di ammettere senza problemi l'eventualità che la compilazione fosse avvenuta da parte di una persona diversa da chi aveva ricevuto la lettera, ovvero il nominativo estratto. Ebbene solo 27 persone (nemmeno il 2%) hanno selezionato tale opzione di risposta.

In 375 casi è intervenuta sì un'altra persona, ma solo come aiuto "tecnico": si tratta quasi esclusivamente delle persone anziane, che in questo modo non vengono affatto escluse dalla rilevazione.

Hinweis für die Redaktion:

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Stefano Lombardo (Tel. 0471 41 84 32).

Nachdruck, Verwendung von Tabellen und Grafiken, fotomechanische Wiedergabe - auch auszugsweise - nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

Indicazioni per la redazione:

per ulteriori informazioni, si prega di rivolgersi a Stefano Lombardo (tel. 0471 41 84 32).

Riproduzione parziale o totale del contenuto, diffusione e utilizzazione dei dati, delle informazioni, delle tavole e dei grafici autorizzata soltanto con la citazione della fonte (titolo ed edizione).

(5) Die größten Vorteile des Selbstausfüllens:

- Abwesenheit des Interviewers, wodurch Beeinflussung vermieden wird;
- verfügbare Zeit: der Befragte kann länger nachdenken;
- der Befragte kann entscheiden, wann er den Fragebogen beantworten will;
- die Kosten.

Die größten Nachteile:

- die Fragen müssen sehr einfach sein;
- es besteht keine Gewissheit über die Identität der antwortenden Person und ob eine Beeinflussung durch andere anwesende Personen besteht oder nicht.

I principali vantaggi dell'autocompilazione:

- l'assenza dell'intervistatore, la quale permette di evitare condizionamenti;
- il tempo a disposizione, che consente all'intervistato una maggior meditazione;
- l'intervistato può scegliere il momento più opportuno per rispondere;
- il costo.

I principali svantaggi:

- le domande devono essere molto semplici;
- non si ha la sicurezza dell'identità di chi risponde e dell'inesistenza d'influenze da parte di altre persone presenti.