

**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
Diretrice responsabile: Johanna Plasinger

astatinfo

Nr. **47**

06/2016

Nutzung der öffentlichen Dienste

23. Juni: Tag des öffentlichen Dienstes

Die Generalversammlung der Vereinten Nationen hat am 23. Juni zum **Tag des öffentlichen Dienstes** ausgerufen.

Die Nutzer der Meldeämter

Rund 168.000 Südtirolerinnen und Südtiroler (Dreijahresdurchschnitt 2013-2015⁽¹⁾) bzw. 41,3% der Einwohner mit 14 Jahren und mehr wenden sich im Laufe eines Jahres an ein Meldeamt.

Tab. 1

Nutzung der Meldeämter - 2008-2010 und 2013-2015

Dreijahresdurchschnitte; Personen mit 14 Jahren und mehr

Utilizzo dei servizi anagrafici - 2008-2010 e 2013-2015

Medie triennali; persone di 14 anni e oltre

	Nutzung in den letzten 12 Monaten Utilizzo negli ultimi 12 mesi			Wartezeit am Schalter (Minuten) Durata della fila allo sportello (minuti)			
	Nein No	Ja / Si		bis 10 fino a 10	11-20	21 und mehr / 21 e oltre	
		N	%			N	%
2008-2010	199.200	197.700	49,8	155.800	32.400	8.500	4,3
2013-2015	238.700	167.800	41,3	115.900	30.800	20.200	12,1

(1) Durch die Verwendung des Dreijahresdurchschnittes konnte die Stichprobengröße verdreifacht werden.
La scelta del dato triennale consente di triplicare la numerosità campionaria.

Utilizzo dei servizi di pubblica utilità

23 giugno: Giornata mondiale dei servizi pubblici

L'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha designato il 23 giugno come **giornata mondiale dei servizi pubblici**.

Gli utenti dell'anagrafe

Circa 168.000 altoatesini (media del triennio 2013-2015⁽¹⁾), ovvero il 41,3% dei residenti di 14 anni e oltre, si recano nell'arco di un anno presso gli uffici anagrafici.

Der Wert ist gegenüber dem Wert von vor fünf Jahren (2008-2010: 49,8%) gesunken. 12,1% der Nutzer mussten länger als 20 Minuten anstehen, bis sie am Schalter bedient wurden.

Rispetto a cinque anni fa (nel triennio 2008-10 si registrò un 49,8%) il dato è in diminuzione. Nel 12,1% dei casi l'utente deve aspettare oltre 20 minuti per essere servito allo sportello.

Tab. 2

Wissen Sie, dass Sie die Möglichkeit der eigenverantwortlichen Erklärung haben? - 2008-2010 und 2013-2015
Dreijahresdurchschnitte; Personen mit 14 Jahren und mehr

È a conoscenza della possibilità di ricorrere all'autocertificazione? - 2008-2010 e 2013-2015
Medie triennali; persone di 14 anni e oltre

	Nein No	Ja / Si		%
		N		
2008-2010	184.200	191.000		50,9
2013-2015	180.500	196.900		52,2

Mehr als die Hälfte der Bevölkerung (52,2%) weiß, dass eigenverantwortliche Erklärungen möglich sind. Nur 17,5% geben an, dass die Öffnungszeiten etwas bzw. sehr ungünstig sind.

Oltre metà della popolazione (52,2%) è a conoscenza della possibilità di ricorrere all'autocertificazione. Interpellati sull'orario, solo il 17,5% ha dichiarato di trovarlo poco o per niente comodo.

Nutzer der Postämter

Zwei von drei Südtirolern beanspruchen mindestens einmal im Jahr die Dienste der Postämter. Tendenziell ist die Nutzerzahl rückläufig.

Gli utenti degli uffici postali

Due altoatesini su tre hanno bisogno, annualmente, di utilizzare almeno una volta gli uffici della posta; la tendenza è di un lento calo del numero degli utenti.

Tab. 3

Nutzung der Postämter nach Geschlecht und Alter - 2008-2010 und 2013-2015
Dreijahresdurchschnitte; Personen mit 14 Jahren und mehr

Utilizzo degli uffici postali per sesso ed età - 2008-2010 e 2013-2015
Medie triennali; persone di 14 anni e oltre

	Nutzung in den letzten 12 Monaten Utilizzo negli ultimi 12 mesi			Wartezeit, um einen Einschreibebrief zu verschicken (Minuten) Tempo di attesa per spedire una raccomandata (minuti)				
	Nein No	Ja / Si		bis 10 fino a 10	11-20	21 und mehr / 21 e oltre		
		N	%			N	%	
2008-2010	119.500	277.100	69,9	123.300	43.500	13.400	7,4	2008-2010
2013-2015	142.900	262.900	64,8	96.300	50.500	22.800	13,4	2013-2015
<i>davon</i>								<i>di cui</i>
<i>Männer</i>			63,7					<i>Maschi</i>
<i>Frauen</i>			65,8					<i>Femmine</i>
<i>14-24 Jahre</i>			36,8					<i>14-24 anni</i>
<i>25-44 Jahre</i>			72,2					<i>25-44 anni</i>
<i>45-64 Jahre</i>			72,5					<i>45-64 anni</i>
<i>65 Jahre und mehr</i>			60,5					<i>65 anni e oltre</i>

Wie bei den Meldeämtern geht auch bei den Postämtern der Rückgang der Nutzerzahl mit einer längeren Wartezeit einher. Dafür könnte es folgende Gründe geben: 1. es sinkt zwar die Zahl der Nutzer,

In parallelo con quanto accade presso le anagrafi, anche qui, al calo del numero degli utenti corrisponde un allungamento delle code; si possono ipotizzare alcune spiegazioni: 1. gli utenti diminuiscono nel nu-

aber diese beanspruchen die Dienste öfters; 2. wer persönlich auf ein Amt muss, muss komplizierte und langwierige Tätigkeiten abwickeln und führt einfachere Dienste gegebenenfalls über die Online-Angebote durch; 3. die Zahl der geöffneten Schalter ist gesunken.

35,9% der Nutzer der Postämter sprechen sich für eine Änderung der Öffnungszeiten aus, insbesondere für längere Öffnungszeiten abends (bis 20.00 Uhr) oder zumindest nachmittags an einigen Tagen in der Woche.

mero ma si recano più spesso; 2. chi deve recarsi di persona vi svolge pratiche più complesse e quindi lunghe, lasciando eventualmente i servizi più semplici alle soluzioni disponibili online; 3. è diminuito il numero di sportelli aperti.

Il 35,9% degli utenti delle poste vorrebbe un cambiamento di orario, soprattutto nel senso di un prolungamento serale (fino alle 20) o almeno pomeridiano, almeno alcuni giorni alla settimana.

Nutzer der Banken

Mit der zunehmenden Verbreitung des Homebanking werden auch die Schalterdienste in den Banken weniger beansprucht (Rückgang von 82,9% auf 75,9% in fünf Jahren).

Tab. 4

Nutzung der Bankschalterdienste nach Geschlecht und Alter - 2008-2010 und 2013-2015

Dreijahresdurchschnitte; Personen mit 14 Jahren und mehr

Utilizzo degli sportelli bancari per sesso ed età - 2008-2010 e 2013-2015

Medie triennali; persone di 14 anni e oltre

	Nutzung in den letzten 12 Monaten Utilizzo negli ultimi 12 mesi			Wartezeit in der Bank (Minuten) Durata della fila in banca (minuti)				
	Nein No	Ja / Sì		bis 10 fino a 10	11-20	21 und mehr / 21 e oltre		
		N	%			N	%	
2008-2010	68.000	328.900	82,9	295.600	30.500	1.200	0,4	2008-2010
2013-2015	98.100	309.500	75,9	264.800	39.000	4.600	1,5	2013-2015
<i>davon</i>								<i>di cui</i>
<i>Männer</i>			77,8					<i>Maschi</i>
<i>Frauen</i>			74,2					<i>Femmine</i>
<i>14-24 Jahre</i>			55,0					<i>14-24 anni</i>
<i>25-44 Jahre</i>			79,2					<i>25-44 anni</i>
<i>45-64 Jahre</i>			81,9					<i>45-64 anni</i>
<i>65 Jahre und mehr</i>			75,8					<i>65 anni e oltre</i>

In den Banken werden fast neun von zehn Kunden innerhalb von 10 Minuten bedient.

Wie die Postämter werden auch die Schalterdienste der Banken hauptsächlich von den mittleren Altersklassen genutzt, ohne Unterschied zwischen den Geschlechtern.

Negli istituti di credito, in quasi nove casi su dieci, il cliente è servito in meno di 10 minuti.

Esattamente come per le poste, sono soprattutto le classi centrali di età ad usare gli sportelli bancari e, come in precedenza, non vi è alcuna differenza di genere.

Krankenhausaufenthalte

Im Laufe eines Quartals werden rund 17.000 Südtirolerinnen und Südtiroler in einem Krankenhaus oder einer konventionierten Klinik behandelt.

I ricoveri in ospedale

Nell'arco di un trimestre circa 17.000 altoatesini ricorrono a cure presso un ospedale o presso una clinica convenzionata.

Tab. 5

Wurden Sie in den letzten 3 Monaten in einem Krankenhaus oder einer konventionierten Einrichtung aufgenommen? - 2008-2010 und 2013-2015

Dreijahresdurchschnitte

Negli ultimi 3 mesi è stato ricoverato in un ospedale o in un istituto di cura convenzionato? - 2008-2010 e 2013-2015

Medie triennali

	Nein No	Ja / Si	
		N	%
2008-2010	473.900	16.400	3,4
2013-2015	486.500	17.400	3,5

Tab. 6

Personen, die in einer Krankenanstalt aufgenommen wurden, nach Zufriedenheit mit den Diensten - 2008-2010 und 2013-2015

Dreijahresdurchschnitte

Persone che sono state ricoverate in un istituto di cura per soddisfazione dei servizi - 2008-2010 e 2013-2015

Medie triennali

	Sehr oder ziemlich zufrieden Molto o abbastanza soddisfatto	Kaum oder überhaupt nicht zufrieden Poco o per niente soddisfatto	
		N	%
Ärztlicher Dienst / Servizio di assistenza medica			
2008-2010	15.200	900	5,4
2013-2015	15.900	1.000	6,1
Krankenpflegedienst / Servizio di assistenza infermieristica			
2008-2010	14.900	600	3,9
2013-2015	15.700	700	4,0
Verpflegung im Krankenhaus / Vitto in ospedale			
2008-2010	13.700	1.300	8,6
2013-2015	14.900	1.600	9,5
Sanitäre Einrichtungen im Krankenhaus / Servizi igienici in ospedale			
2008-2010	14.400	1.400	8,7
2013-2015	15.200	1.400	8,5

Der Anteil der Unzufriedenen mit den Krankenhausdiensten bleibt bei allen Aspekten unter 10%. Weiters zeigt sich keine Verschlechterung im Laufe der Zeit. Die Krankenpflege verzeichnet den höchsten Anteil an Zufriedenen (96%), dicht gefolgt von den ärztlichen Diensten (94%).

Su tutti gli aspetti dell'assistenza ospedaliera i livelli di insoddisfazione non superano il 10%, né si notano tendenze al peggioramento nel tempo. L'assistenza infermieristica risulta essere l'aspetto più soddisfacente, con il 96% di consensi tra i pazienti; l'assistenza medica segue di pochissimo con circa il 94% di soddisfatti.

Dienste für die Haushalte: Strom und Gas

I servizi alle famiglie: energia elettrica e gas

Große Zufriedenheit und keine Veränderungen über die Zeit gibt es auch mit der Lieferung von Strom und

Livelli di soddisfazione molto elevati e assenza di evoluzione storica si registrano anche per le forniture di

Gas (6,5% bzw. 2,6% Unzufriedene). Gas aus dem Verteilernetz wird in Südtirol übrigens wenig genutzt: nur jeder dritte Haushalt ist angeschlossen (38%).

energia elettrica e di gas da rete (6,5% e 2,6% di insoddisfatti rispettivamente). Il gas da rete è in Alto Adige peraltro poco diffuso: lo usa circa una famiglia su 3 (circa il 38%).

Tab. 7

Haushalte nach Zufriedenheit mit der Strom- und Gaslieferung - 2008-2010 und 2013-2015

Dreijahresdurchschnitte

Famiglie per soddisfazione della fornitura di energia elettrica e gas - 2008-2010 e 2013-2015

Medie triennali

	Sehr oder ziemlich zufrieden Molto o abbastanza soddisfatto	Kaum oder überhaupt nicht zufrieden Poco o per niente soddisfatto	
		N	%
Strom / Energia elettrica			
2008-2010	181.000	13.200	6,8
2013-2015	193.500	13.500	6,5
Gas (wenn die Wohnung an das Netz angeschlossen ist) / Servizio del gas (se l'abitazione è allacciata alla rete)			
2008-2010	72.900	1.800	2,4
2013-2015	78.100	2.100	2,6

Anmerkungen zur Methodik

Die „Mehrzweckerhebung - Aspekte des täglichen Lebens“ des ISTAT wird jährlich durchgeführt und in Südtirol vom ASTAT betreut. Sie erfasst verschiedene soziale Aspekte der Haushalte und Einzelpersonen. Im Jahr 2015 wurde die Erhebung im März durchgeführt und betraf eine Stichprobe von rund 600 Haushalten (1.300 tatsächlich durchgeführte Befragungen).

Die Stichprobe ist eine Wahrscheinlichkeitsstichprobe, da die Namen der Befragten aus den Melderegistern gezogen wurden. Die Rücklaufquote, der wichtigste der Indikatoren für die Qualität einer Erhebung, beträgt 75%.

Die Erhebung weist ein zweistufiges Stichprobendesign mit Schichtung der Einheiten der ersten Stufe auf. Bei diesen Einheiten handelt es sich um die Gemeinden und ihre einzige Schichtungsvariable ist die Einwohnerzahl. Die Einheiten der zweiten Stufe sind die Haushalte, die mit einer Einfachstichprobe, also ohne weitere Schichtung, ermittelt werden.

Bei der Berechnung der Endgewichte basiert die nachträgliche Schichtung auf den bekannten Gesamtwerten nach Geschlecht, einigen Altersklassen und Staatsbürgerschaften (in der Dichotomie Italiener-Ausländer).

Nota metodologica

L'indagine "Multiscopo - Aspetti della vita quotidiana" dell'ISTAT viene svolta annualmente, in provincia di Bolzano, dall'ASTAT e riguarda svariati aspetti sociali delle famiglie e degli individui. Nel 2015 è stata effettuata nel mese di marzo su un campione di circa 600 famiglie, corrispondenti a 1.300 interviste individuali effettivamente realizzate.

Il campionamento è probabilistico essendo i nominativi estratti dalle anagrafi. Il tasso di risposta, il più importante degli indicatori di qualità di un'indagine, è del 75%.

L'indagine ha un disegno di campionamento a due stadi con stratificazione delle unità primarie. Le unità primarie sono costituite dai comuni e la sola variabile di stratificazione per essi è la dimensione demografica; le unità di secondo stadio sono le famiglie che vengono estratte con campionamento semplice, cioè senza ulteriore stratificazione.

Nella fase di costruzione dei pesi finali, la post-stratificazione si basa sui totali noti per sesso, alcune classi di età e cittadinanza (nella dicotomia italiani-stranieri).

Hinweise 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).