

## Landesinstitut für Statistik

Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen  
Tel. 0471 41 84 00 • Fax 0471 41 84 19<https://astat.provinz.bz.it>  
astat@provinz.bz.it

## Istituto provinciale di statistica

Via Canonico Michael Gamper 1 • 39100 Bolzano  
Tel. 0471 41 84 00 • Fax 0471 41 84 19<https://astat.provincia.bz.it>  
astat@provincia.bz.it

01

Jänner  
Gennaio  
2024

## astat info

## Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den öffentlichen Diensten - 2023

## Soddisfazione delle cittadine e dei cittadini nei confronti dei servizi pubblici - 2023

Auf einen Blick:  
A colpo d'occhio:**Mit / con l'86%**

ist die Ärzteschaft die meistgeschätzte Kategorie

i medici sono la categoria più stimata

**84%**

sind mit dem öffentlichen Busdienst zufrieden

è soddisfatto del trasporto pubblico su gomma

**52%**

stufen den Zugang zu den Online-Diensten als schwierig ein

giudica difficile l'accesso ai servizi online

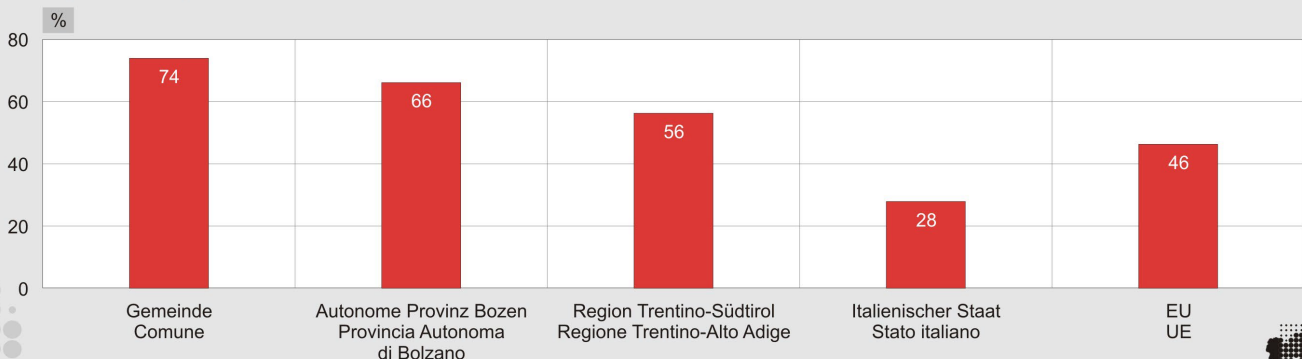
Im Sommer/Herbst 2023 hat das ASTAT die sechste Ausgabe der Umfrage „Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den öffentlichen Diensten“ durchgeführt (erste Ausgabe: 1998). Das seit jeher große Vertrauen in die lokalen Institutionen sinkt. Vor allem die Autonome Provinz Bozen verzeichnet im Vergleich zur letzten Ausgabe der Umfrage einen deutlichen Rückgang.

Nell'estate/autunno 2023 ASTAT ha condotto la sesta edizione dell'indagine "Soddisfazione delle cittadine e dei cittadini nei confronti dei servizi pubblici" (prima edizione 1998). La fiducia nelle istituzioni locali, storicamente elevata, risulta in calo. Soprattutto la Provincia autonoma di Bolzano ha avuto rispetto alla precedente edizione dell'indagine una diminuzione.

Graf. 1

Wie groß ist Ihr Vertrauen in die folgenden Institutionen? Antworten „sehr groß“ und „ziemlich groß“ - 2023  
Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr; ohne Antworten „weiß nicht“

Quanta fiducia ha nei confronti delle seguenti istituzioni? Risposte "molta" e "abbastanza" - 2023  
Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre; "non so" esclusi



© astat 2024 - lr



## Vertrauen in die Autonome Provinz Bozen sinkt

Die Autonome Provinz Bozen verzeichnet im Vergleich zu 2018 einen deutlichen Rückgang, von 78% positiver Antworten an den gesamten gültigen Angaben (d.h. mit Ausnahme der „weiß nicht“) auf 66%. Der italienische Staat und die EU holen hingegen auf: ersterer klettert von 19% auf 28%.

## Calo di fiducia verso la Provincia Autonoma di Bolzano

La Provincia Autonoma di Bolzano ha avuto rispetto al 2018 una diminuzione sensibile e passa dal 78% al 66% di voti positivi su quelli "validi" (ovvero tutte le risposte esclusi i "non so"). Italia e UE, invece, fanno registrare un recupero: lo Stato italiano passa dal 19% al 28%.

Tab. 1

### Wie groß ist Ihr Vertrauen in die folgenden Institutionen? - 2023

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

### Quanta fiducia ha nei confronti delle seguenti istituzioni? - 2023

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre

	Gemeinde Comune	Autonome Provinz Bozen Provincia Autonoma di Bolzano	Region Trentino-Südtirol Regione Trentino Alto Adige	Italienischer Staat Stato italiano	EU UE	
Sehr groß	20	17	10	5	10	Molta
Ziemlich groß	50	45	36	21	31	Abbastanza
Eher gering	22	28	30	50	36	Poca
Kein Vertrauen	3	4	6	17	13	Nessuna
Weiß nicht	5	6	17	7	10	Non so
Sehr + ziemlich groß (a) 2023	74	66	56	28	46	Molta + abbastanza (a) 2023
Sehr + ziemlich groß (a) 2018	78	78	61	19	45	Molta + abbastanza (a) 2018
Veränderung (Prozentpunkte) 2023/2018	-4	-12	-5	9	2	Variazione (punti percentuali) 2023/2018

(a) An den gesamten gültigen Antworten, ausgenommen „weiß nicht“  
Sul totale dei giudizi validi, "non so" esclusi

Eine Analyse der Gründe des größeren oder kleineren Vertrauens zeigt, dass vor allem die deutsche Sprachgruppe kritischer ist.

Un'analisi delle "cause" della maggiore o minore fiducia ci suggerisce come sia soprattutto il gruppo di madrelingua tedesca ad essere più critico.

Tab. 2

### Determinanten der Wahrscheinlichkeit, Vertrauen in die Autonome Provinz Bozen zu haben - Logit Modell 2023

### Determinanti della probabilità di avere fiducia nella Provincia Autonoma di Bolzano - Modello logit 2023

	Odds Ratio Estimates	Pr > ChiSq	
Zentrale Altersklasse	0.9050	0.3292	Classe centrale d'età
Mittlerer bzw. hoher Bildungsgrad	1.4286	0.0003	Titolo di studio medio-alto
Deutsche Muttersprache	0.3169	<.0001	Madrelingua tedesca
Stadt Bozen	1.5823	0.0025	Bolzano città
Ausländer/innen	1.4684	0.0456	Stranieri/e
Pseudo R-Square	0.131		Pseudo R-Square
Observations Read	2,270		Observations Read
Observations Used	2,144		Observations Used

Ausschlaggebend sind aber auch der Studientitel (je höher der Bildungsgrad, desto größer das Vertrauen) und das Wohnen in der Stadt (unabhängig von der Sprachgruppe ist hier das Vertrauen in die Autonome Provinz Bozen größer).

Contano però anche il titolo di studio (più è elevato maggiore è la fiducia) e l'abitare in città (indipendentemente dall'etnia, abitare in città favorisce la fiducia verso la Provincia autonoma di Bolzano).

**Wie groß ist Ihr Vertrauen in die Autonome Provinz Bozen? Nach Muttersprache - 2023**

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

**Quanta fiducia ha nei confronti della Provincia Autonoma di Bolzano? Per madrelingua - 2023**

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre

	Deutsch Tedesco	Ladinisch Ladino	Italienisch Italiano	Zweisprachig oder andere Sprache Bilingue o altra lingua	
Sehr groß	10	***	32	29	Molta
Ziemlich groß	42	51	52	48	Abbastanza
Eher gering	36	26	13	13	Poca
Kein Vertrauen	5	***	***	***	Nessuna
Weiß nicht	7	***	2	9	Non so
Sehr + ziemlich groß (a)	56	65	85	85	Molta + abbastanza (a)

(a) An den gesamten gültigen Antworten, ausgenommen „weiß nicht“  
Sul totale dei giudizi validi, "non so" esclusi

Die Ergebnisse der logistischen Regression werden von den Antworten nach Sprachgruppen gestützt: 56% der deutschsprachigen Befragten lieferten eine positive Antwort gegenüber 85% der italienisch-, gemischt-sprachigen oder anderssprachigen Personen.

A supporto di quanto indicato dalla regressione logistica precedente, abbiamo il risultato di un 56% di persone di madrelingua tedesca che danno un giudizio positivo contro un 85% di persone di madrelingua italiana, mistilingue o di altra lingua.

### Allgemeiner Rückgang des Vertrauens in alle Kategorien öffentlicher Personengruppen

Wie das Vertrauen in die Autonome Provinz Bozen sinkt auch jenes in die Südtiroler Politiker und Politikerinnen von 41% auf 31%. Auch die Priester verlieren 10 Prozentpunkte. Der Umstand, dass das Vertrauen in alle öffentlichen Personen sinkt, lässt auf einen allgemeinen Rückgang des Optimismus oder der Zufriedenheit schließen. Eine Ausnahme bilden die italienischen Politiker und Politikerinnen, die allerdings bereits vorher einen Tiefststand erreicht hatten. Die meistgeschätzte Kategorie ist die Ärzteschaft mit 86%.

Das Vertrauen in die Landesangestellten spiegelt das Vertrauen in die Einrichtung wider. So ist auch hier das Vertrauen in der deutschen Sprachgruppe geringer und unabhängig von der Sprachgruppe unter den Personen mit einem höheren Bildungsstand und Wohnsitz in Bozen größer.

### Calo generalizzato di fiducia verso tutte le categorie di persone pubbliche

In parallelo con quella per la Provincia Autonoma di Bolzano, cala la fiducia nei confronti di chi rappresenta la politica altoatesina (da 41% a 31%). Perdono 10 punti percentuali anche i sacerdoti. Il fatto che la flessione riguardi tutte le figure ci suggerisce che essa sia dovuta a un calo generalizzato dell'ottimismo o della soddisfazione di vita. Fanno eccezione i politici italiani per i quali non è visibile un calo della fiducia in quanto avevano già "toccato il fondo" in precedenza. I medici con l'86% sono la categoria più stimata.

La fiducia nel personale della Provincia rispecchia quella nei confronti dell'Ente stesso. Ritroviamo così un livello più basso tra le persone di lingua tedesca e livelli più alti, indipendentemente dall'etnia, tra le persone più istruite e quelle residenti a Bolzano.

**Wieviel Vertrauen bringen Sie folgenden Personen entgegen? - 2023**

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

**Quanta fiducia ha nei confronti delle seguenti persone? - 2023**

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre

	Sehr groß Molta	Ziemlich groß Abbastanza	Eher gering Poca	Kein Vertrauen Nessuna	Weiß nicht Non so	Sehr + ziemlich groß Molta + abbastanza (a) 2023	Sehr + ziemlich groß Molta + abbastanza (a) 2018	Veränderung (Prozentpunkte) Variazione (punti percentuali) 2023/2018	
Lehrkräfte	23	49	17	2	9	79	82	-3	Insegnanti
Angestellte der Gemeinde	18	52	22	3	6	74	77	-3	Personale del comune
Landesangestellte	10	43	32	4	11	59	64	-4	Personale della Provincia
Gewerkschaftsvertreter/innen	10	34	31	11	14	51	51	-	Sindacalisti/e
Priester	11	29	31	17	13	45	55	-10	Sacerdoti
Ordnungskräfte	25	45	22	4	5	74	76	-3	Forze dell'ordine
Politiker/innen Italiens	2	9	55	27	7	11	9	2	Politici italiani
Politiker/innen Südtirols	4	25	46	18	7	31	41	-10	Politici altoatesini
Richter/innen	18	37	21	5	19	67	69	-1	Magistrati
Wissenschaftler/innen	36	34	13	4	14	81	84	-2	Scienziati/e
Unternehmer/innen	15	43	27	2	13	67	71	-5	Imprenditori/imprenditrici
Journalisten/Journalistinnen	4	25	45	16	11	32	38	-6	Giornalisti/e
Ärzte/Ärztinnen	37	47	12	1	3	86	88	-1	Medici

(a) An den gesamten gültigen Antworten, ausgenommen „weiß nicht“  
Sul totale dei giudizi validi, "non so" esclusi

**Determinanten der Wahrscheinlichkeit, Vertrauen in die Landesangestellten zu haben - Logit Modell 2023**

**Determinanti della probabilità di avere fiducia nel personale della Provincia - Modello logit 2023**

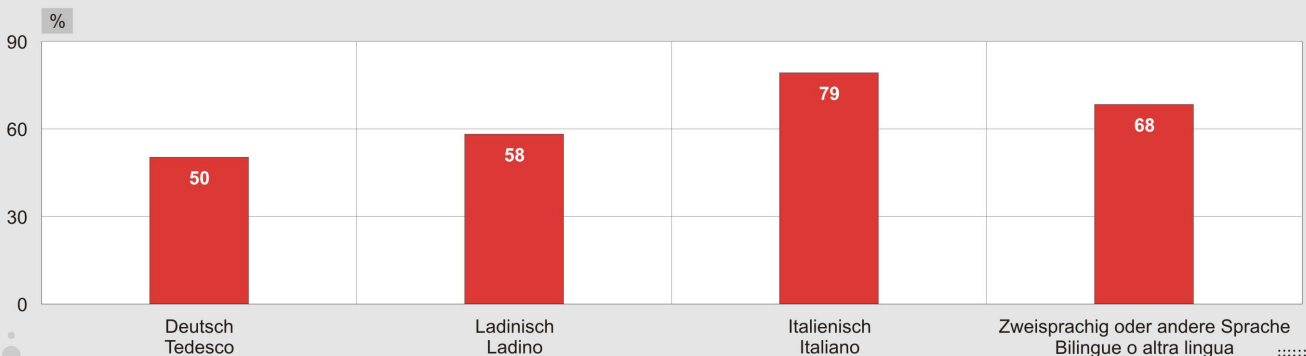
	Odds Ratio Estimates	Pr > ChiSq	
> 40 Jahre	1.3030	0.0152	> 40 anni
Mittlerer bzw. hoher Bildungsgrad	1.4065	0.0007	Titolo di studio medio-alto
Deutsche Muttersprache	0.4237	<.0001	Madrelingua tedesca
Stadt Bozen	1.6420	0.0004	Bolzano città
Ausländer/innen	0.8606	0.3664	Stranieri/e
Pseudo R-Square	0.096		Pseudo R-Square
Observations Read	2,270		Observations Read
Observations Used	2,015		Observations Used

**Personen, die sehr oder ziemlich großes Vertrauen in die Landesangestellten haben, nach Muttersprache - 2023**

Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr, ohne Antworten „weiß nicht“

**Persone che hanno molta o abbastanza fiducia nel personale della Provincia per madrelingua - 2023**

Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre, senza risposte "non so"



## In drei von vier Fällen mit den öffentlichen Diensten zufrieden

Was die Zufriedenheit mit dem gebotenen Dienst betrifft, sind die Antworten wahrscheinlich mehr durch direkte Erfahrungen bedingt. Bei allen Diensten überwiegen die zufriedenen Befragten, allerdings mit einer deutlichen Verschlechterung bei Landesverwaltung, Gesundheitsdienst und Schule. Auch die Post verzeichnet einen niedrigen Zufriedenheitsgrad, der allerdings zuvor schon tief war. Die besten Ergebnisse verzeichnet der öffentliche Personennahverkehr, sowohl im Stadt- als auch im Überlandbereich.

## Soddisfatti dei servizi pubblici in tre casi su quattro

Passando dalla fiducia alla soddisfazione per il servizio offerto, possiamo ritenere che le risposte siano un po' più frutto dell'esperienza diretta. In tutti i servizi le persone soddisfatte superano quelle insoddisfatte, ma con un peggioramento sensibile nei confronti della Provincia, del servizio sanitario e del sistema scolastico. Emergono livelli bassi di soddisfazione anche per le poste, che però avevano già un risultato simile in precedenza. I risultati migliori li fanno registrare i servizi di trasporto pubblico, sia urbano sia extraurbano.

Tab. 6

### Wie zufrieden sind Sie jetzt mit der Qualität der folgenden Dienste? - 2023

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

### Quanto è soddisfatto attualmente della qualità dei servizi offerti da ...? - 2023

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre

	Sehr Molto	Ziemlich Abba- stanzza	Kaum Poco	Gar nicht Per niente	Weiß nicht (keine Erfahrung, kenne nicht) Non so (mai avuto a che fare, non conosco)	Sehr + ziemlich Molto + abbastanza (a) 2023	Sehr + ziemlich Molto + abbastanza (a) 2018	Veränderung (Prozent- punkte) Variazione (punti percentuali) 2023/2018	
Gemeinde	22	55	15	3	5	82	87	-6	Comune
Landesverwaltung	12	46	22	5	16	69	83	-14	Amministrazione provinciale
Bezirksgemeinschaft (oder BSB)	10	34	9	2	45	79	85	-6	Comunità Comprensoriale (o ASSB)
Gesundheitsdienst	17	45	27	10	2	62	72	-10	Servizio sanitario
Schulsystem	8	39	22	6	26	63	71	-8	Sistema scolastico
NIS	9	39	15	5	33	71	70	1	INPS
Post	8	45	29	13	5	56	57	-2	Poste
Eisenbahnen	14	49	14	3	21	79	77	2	Ferrovie
Stadtbusse	18	43	9	3	27	84	86	-2	Trasporto pubblico urbano
Überlandbusse	16	40	8	2	34	84	85	-1	Trasporto pubblico extraurbano
RAI Südtirol	18	38	9	4	31	81	83	-2	RAI Südtirol
RAI Altoadige	12	34	7	4	43	80	78	2	RAI Altoadige
RAI Ladinia	5	14	3	3	75	76	75	1	RAI Ladinia

(a) An den gesamten gültigen Antworten, ausgenommen „weiß nicht“  
Sul totale dei giudizi validi, "non so" esclusi

Nachfolgend werden auch in Bezug auf die Unzufriedenheit die für die Landesverwaltung ausschlaggebenden soziodemographischen Variablen genauer beleuchtet.

Auch hier schlagen wieder die Muttersprache und der Studientitel zu Buche. Diesmal spielt das Wohnen in der Stadt keine Rolle, dafür aber das Alter: Die über 40-Jährigen sind zufriedener als die jüngeren Befragten.

Di seguito vengono analizzate le variabili sociodemografiche esplicative riguardanti l'insoddisfazione per l'Amministrazione provinciale.

Ancora una volta sono rilevanti la madrelingua del rispondente e il suo titolo di studio; tuttavia, in questo caso l'abitare in città non incide, mentre risulta significativa l'età, in quanto le persone di 40 anni e oltre sono più soddisfatte di quelle con età più bassa.

### Determinanten der Wahrscheinlichkeit, mit der Qualität der Dienste der Landesverwaltung zufrieden zu sein - Logit Modell 2023

### Determinanti della probabilità di essere soddisfatti della qualità dei servizi dell'Amministrazione provinciale - Modello logit 2023

	Odds Ratio Estimates	Pr > ChiSq	
> 40 Jahre	1.6210	0.0001	> 40 anni
Mittlerer bzw. hoher Bildungsgrad	1.4065	0.0037	Titolo di studio medio-alto
Deutsche Muttersprache	0.3356	<.0001	Madrelingua tedesca
Stadt Bozen	1.2853	0.1217	Bolzano città
Ausländer/innen	1.3459	0.1741	Stranieri/e
Pseudo R-Square	0.12		Pseudo R-Square
Observations Read	2,270		Observations Read
Observations Used	1,596		Observations Used

### Wie zufrieden sind Sie mit den Diensten der Landesverwaltung? Nach Muttersprache - 2023

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

### Quanto è soddisfatto dei servizi dell'Amministrazione provinciale? Per madrelingua - 2023

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre

	Deutsch Tedesco	Ladinisch Ladino	Italienisch Italiano	Zweisprachig oder andere Sprache Bilingue o altra lingua	
Sehr	8	***	22	16	Molto
Ziemlich	42	54	53	51	Abbastanza
Kaum	27	23	11	14	Poco
Gar nicht	5	***	2	***	Per niente
Weiß nicht	18	***	11	16	Non so
Sehr + ziemlich (a)	61	66	85	80	Molto + abbastanza (a)

(a) An den gesamten gültigen Antworten, ausgenommen „weiß nicht“  
Sul totale dei giudizi validi, "non so" esclusi

## Die Gründe für die Unzufriedenheit

Die häufigsten Kritiken an den Diensten des Landes, der Bezirksgemeinschaften und Gemeinden, des Gesundheitsdienstes und des NISF betreffen vor allem die Langsamkeit und mangelnde Effizienz: Häufig genannt wurden „zu lange Wartezeiten“, „man muss die Ämter mehrmals aufsuchen“, „es werden zu viele Dokumente verlangt“ und „zu lange Warteschlangen“. So mancher kritisiert auch die mangelnde Transparenz oder die unzureichende Zweisprachigkeit. Im Allgemeinen unterscheiden sich die Kritiken an den einzelnen Einrichtungen nicht besonders; nur in Bezug auf die Langsamkeit des Dienstes sticht der Gesundheitsdienst negativ hervor.

## Motivi dell'insoddisfazione

Le critiche più frequenti per i servizi offerti da Provincia, Comunità comprensoriali, Comuni, Servizio sanitario e INPS si concentrano sull'aspetto della lentezza/inefficienza: "tempi di attesa lunghi", "bisogna recarsi più volte presso gli uffici", "vengono richiesti troppi documenti" e "code troppo lunghe" sono le critiche più frequenti. Vengono espressi anche dubbi sulla trasparenza delle procedure e lamentele su un insufficiente bilinguismo. In generale le critiche sono simili per i vari enti; tuttavia, rispetto alla lentezza del servizio, risalta negativamente il Servizio sanitario.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? - 2023**

Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? - 2023**

Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	Gemeinde Comune	Landes- verwaltung Amministrazione provinciale	Bezirksgemeinschaft (oder BSB) Comunità compren- sorale (o ASSB)	Gesundheits- dienst Servizio sanitario	NISF INPS	
Ungünstige Öffnungszeiten	6	8	5	5	6	Orari di apertura scomodi
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	3	7	3	5	7	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	1	4	2	3	2	Posizione scomoda (lontananza)
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	1	3	2	3	3	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Architektonische Hindernisse	1	1	***	1	1	Presenza di barriere architettoniche
Zu lange Warteschlangen	3	10	5	24	10	Code troppo lunghe
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	8	18	7	32	14	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Unzureichende Zweisprachigkeit der Beamten	3	11	3	13	8	Il personale non è sufficientemente bilingue
Die Beamten sind unfreundlich	4	8	3	8	5	Il personale è scortese
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	8	15	6	9	10	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es werden zu viele Bescheinigungen/ Dokumente verlangt	8	18	7	9	11	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	7	9	4	8	8	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate
Mangelnde Transparenz	6	10	6	6	8	Poca trasparenza
Am Telefon antwortet niemand	5	9	3	9	11	Non risponde nessuno al telefono

**DIE UNZUFRIEDENHEIT MIT DER LANDES-  
VERWALTUNG: DIE OFFENEN ANTWORTEN**

Nur 2% der Stichprobe haben die Möglichkeit einer offenen Antwort genutzt, um ihre Unzufriedenheit gegenüber der Landesverwaltung zu begründen. Wenn überhaupt, dann wurde sie meist nur genutzt, um vorher genannte Antwortmöglichkeiten zu wiederholen (vor allem: „zuviel Bürokratie“). In einigen Fällen wird als Grund „nie etwas damit zu tun gehabt“ genannt: Dies gibt den Anschein, dass eine Beurteilung abgegeben wird, ohne eigene Erfahrungen mit dem Dienst gemacht zu haben. Die einzigen Zusatzinformationen waren „zuviel Homeoffice“ oder „mangelnde Motivation der Angestellten“, die einige wenige Male angeführt wurden.

**DER ÖFFENTLICHE PERSONENVERKEHR**

Am öffentlichen Personenverkehr wird nur wenig Kritik geübt, ohne große Unterschiede zwischen den drei Diensten (Stadtbusse, Überlandbusse, Eisenbahn). Eine Ausnahme bilden nur die Verspätungen, die bei der Eisenbahn 15% der Kritiken ausmachen.

**GLI INSODDISFATTI DELL'AMMINISTRAZIONE  
PROVINCIALE: LE RISPOSTE APERTE**

Abbastanza poche (2% del campione) le risposte aperte tra i motivi dell'insoddisfazione verso l'Amministrazione provinciale. Quando fornite, spesso ripetono le risposte chiuse (la più frequente: "troppa burocrazia"). In alcuni casi si indica "mai avuto a che fare": questo ci dà l'idea di quanto il giudizio sia "a priori" e non frutto dell'esperienza diretta. La sola informazione aggiuntiva è data da coloro, seppur in numero limitato, che riferiscono di "troppo home-office" o di "scarsa motivazione da parte del personale".

**IL TRASPORTO PUBBLICO**

Le critiche al trasporto pubblico sono poche e poco differenziate tra i tre servizi (autobus urbani, autobus extraurbani, ferrovie). Unica eccezione quella dei ritardi, che arriva al 15% di lamentele per le ferrovie.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung des öffentlichen Personenverkehrs? - 2023**

Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr, die eine Bewertung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il trasporto pubblico? - 2023**

Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	Eisenbahnen Ferrovie	Stadtbusse Trasporto pubblico urbano	Überlandbusse Trasporto pubblico extraurbano	
Wenige Fahrten	5	5	6	Poche corse
Häufige Verspätungen	15	10	8	Frequenti ritardi
Wenige Sitzplätze	4	5	4	Pochi posti a sedere
Zu langsame Fahrten	5	3	3	Corse troppo lente
Unzureichende Sauberkeit	7	5	3	Pulizia insufficiente
Unbequeme Bahnhöfe/Haltestellen	4	3	3	Stazioni/fermate scomode
Unzureichende Verbindungen	9	5	7	Scarse coincidenze
Unbequeme Fahrpläne	5	4	5	Orari scomodi
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	4	4	4	Personale non sufficientemente bilingue
Unfreundliches Personal	3	5	4	Personale scortese

**LOKALSENDER DER RAI**

Auch die Kritiken an den drei Lokalsendern der RAI unterscheiden sich kaum untereinander. Die einzige Kritik, die mehr als 10% ausmacht, betrifft die eher uninteressanten Programme.

**LA RAI LOCALE**

Anche le critiche alle tre reti RAI locali sono poco differenziate tra loro. Unica critica oltre il 10% è la scarsa attrattività dei programmi.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der Lokalsender der RAI? - 2023**

Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr, die eine Bewertung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente la RAI locale? - 2023**

Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	RAI Südtirol	RAI Altoadige	RAI Ladinia	
Nicht aktuelle Programme	5	6	5	Programmi poco attuali
Zu wenig interessante Programme	11	11	9	Programmi poco interessanti
Zu wenig „Spritzigkeit“	7	5	5	Scarsa "vivacità"
Geringe Professionalität	7	6	4	Scarsa professionalità
Südtirolspezifische Themen zu wenig entwickelt	4	5	4	Tematiche altoatesine troppo poco sviluppate
Zu kurze Sendezeit	2	3	4	Troppo poche ore di programmazione

**DIE SCHULE**

Fast ein Viertel der Befragten, die zur Schule Stellung beziehen, bemängelt die unangemessenen Methoden und Ergebnisse. Ebenso viele sind der Auffassung, dass die Lehrpersonen kaum motiviert sind.

**LA SCUOLA**

Della scuola quasi un quarto di chi esprime un'opinione pensa che non sia adeguata né nei metodi né nei risultati. Altrettanti ritengono che il personale docente sia poco motivato.



**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung des heutigen Schulsystems? - 2023**

Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr, die eine Bewertung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il sistema scolastico odierno? - 2023**

Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Bereitet nicht genügend auf die Berufswelt vor	23	Non prepara sufficientemente al mondo del lavoro
Zu wenig motivierte Lehrkräfte	22	Personale insegnante troppo poco motivato
Nicht geeignete Unterrichtsmethoden	22	Metodi di insegnamento non adeguati
Ungünstiger Stundenplan	5	Orario scomodo
Ungünstiger Schulkalender	5	Calendario scolastico scomodo

**DIE POST**

29% der Befragten, die sich zum Postdienst äußern, erachten die Postzusendung für unzuverlässig. Kritik ernten auch die langen Warteschlangen und die Öffnungszeiten.

**LE POSTE**

Il 29% di chi valuta il servizio delle poste pensa che la consegna sia inaffidabile. Non poche anche le critiche per code troppo lunghe e orari di apertura.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der Post? - 2023**

Prozentwerte; Personen mit 18 Jahren und mehr, die eine Bewertung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente le poste? - 2023**

Valori percentuali; persone di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Ungünstige Öffnungszeiten	17	Orari di apertura scomodi
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	4	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	2	Posizione scomoda (lontananza)
Architektonische Hindernisse	1	Presenza di barriere architettoniche
Unzureichende Zweisprachigkeit der Beamten	9	Personale non sufficientemente bilingue
Die Beamten sind unfreundlich	11	Personale scortese
Mangelnde Fachkenntnis	7	Scarsa competenza
Unzuverlässige Postzustellung	29	Consegna della posta non affidabile
Zu lange Warteschlangen	21	Code troppo lunghe

### Die jüngste Erfahrung mit den Landesämtern: drei von vier Personen sind zufrieden

Im Laufe der letzten drei Jahre wandten sich etwa 220.000 Personen an einen Landesdienst oder ein Landesamt. Insgesamt wurden 350.000 Kontaktaufnahmen gezählt, da einige Personen mehrere Ämter aufgesucht haben. In fast drei Viertel der Fälle (73%) wurde diese Erfahrung positiv bewertet. Der Wert ist rückläufig, da 2018 noch 80% mit den Diensten zufrieden waren.

### L'esperienza recente con gli uffici provinciali: tre persone su quattro sono soddisfatte

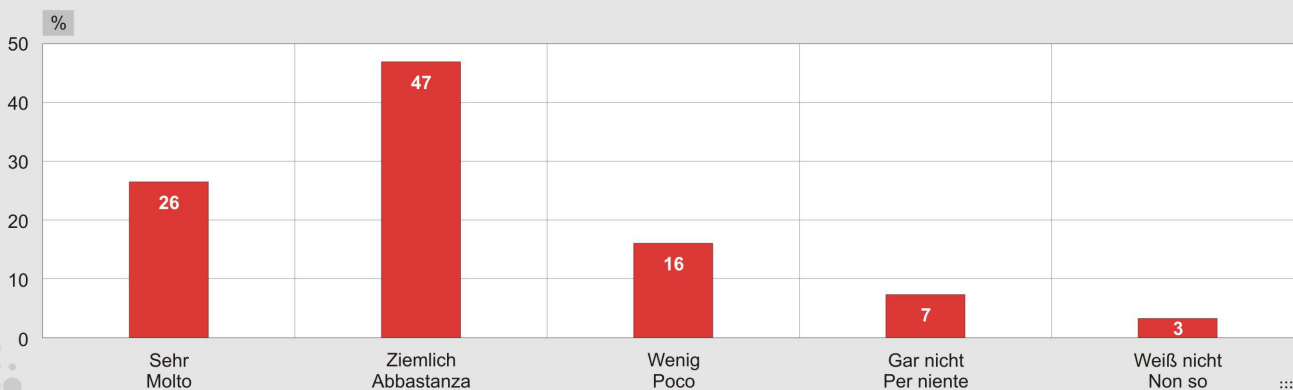
Nel corso dell'ultimo triennio circa 220.000 persone si sono rivolte a un servizio/ufficio provinciale, per un totale di oltre 350.000 contatti (alcune persone si sono rivolte a più uffici). In circa tre quarti dei casi (73%) tale esperienza è stata giudicata positivamente. Tale valore è in calo, dal momento che nel 2018 i soddisfatti erano l'80%.

**Wie zufrieden waren Sie mit dem Dienst der Landesverwaltung? - 2023**

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr, die in den letzten drei Jahren einen Dienst in Anspruch genommen haben

**È rimasto soddisfatto del servizio dell'Amministrazione provinciale? - 2023**

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre, che negli ultimi tre anni hanno utilizzato un servizio



© astat 2024 - Ir



Für vier Abteilungen bzw. Agenturen überschreitet die Zufriedenheit die Schwelle der 80%: Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster (der meist beanspruchte Dienst), Abteilung Landwirtschaft, Familienagentur und ASWE. In der Tabelle sind die Ergebnisse für die Dienste angeführt, die mindestens 50 Bewertungen erhalten haben. Nur das Italienische Schulamt verzeichnet keinen Rückgang; ganze vier Branchen melden hingegen im Vergleich zu vor fünf Jahren eine Reduzierung des Zufriedenheitsgrades um mehr als zehn Prozentpunkte.

Quattro ripartizioni o agenzie ottengono oltre l'80% di soddisfazione: Libro fondiario e Catasto (che è anche il servizio più usato), la Ripartizione Agricoltura, l'Agenzia per la famiglia e l'ASSE. In tabella sono riportati i risultati relativi a servizi per i quali sono stati espressi almeno 50 giudizi. Solo per l'Intendenza scolastica italiana i giudizi non sono in peggioramento, mentre ben quattro settori fanno registrare nei cinque anni una diminuzione del livello di soddisfazione di oltre dieci punti percentuali.

Tab. 14

**Wie zufrieden waren Sie mit dem Dienst der Landesverwaltung? Nach beanspruchter Abteilung - 2023**

Nutzende mit 18 Jahren und mehr und Prozentsatz der positiven Bewertungen (Dienste mit mindestens 50 Bewertungen)

**È rimasto soddisfatto del servizio dell'Amministrazione provinciale? Per ripartizione utilizzata - 2023**

Utenti di 18 anni e oltre e percentuale di valutazioni positive (servizi con almeno 50 giudizi)

	Nutzende Utenti	Sehr oder ziemlich zufrieden Molto o abbastanza soddisfatto 2023	Sehr oder ziemlich zufrieden Molto o abbastanza soddisfatto 2018	Veränderung (Prozent- punkte) Variazione (punti percentuali) 2023/2018	
Abteilung Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	60.500	90	92	-1	Ripartizione Libro fondiario, catasto fondiario e urbano
Abteilung Landwirtschaft	23.200	87	88	-1	Ripartizione Agricoltura
Familienagentur	10.100	87	89	-3	Agenzia per la famiglia
ASWE - Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung	12.400	81	(a)	(a)	ASSE - Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico
Abteilung Italienisches Schulamt	11.300	78	72	6	Ripartizione Intendenza scolastica italiana
Abteilung Arbeitsmarktservice	16.600	77	78	-2	Ripartizione Servizio Mercato del lavoro
Abteilung Mobilität	34.500	76	84	-8	Ripartizione Mobilità
Deutsche Bildungsdirektion	25.900	73	83	-10	Direzione Istruzione e Formazione tedesca
Dienststelle für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen	25.000	73	75	-2	Servizio esami di bi- e trilinguismo
Abteilung Personal	12.400	68	86	-18	Ripartizione Personale
Abteilung Soziales	18.700	66	79	-13	Ripartizione Politiche sociali
WOBI (Institut für den sozialen Wohnbau)	26.200	65	66	-1	IPES (Istituto per l'Edilizia sociale)
Abteilung Wohnungsbau	28.200	56	71	-14	Ripartizione Edilizia abitativa

(a) In der Liste von 2018 war dieser Dienst nicht enthalten.  
Nel 2018 non era nella lista delle risposte.

## Die Ergebnisse der einzelnen Landesabteilungen

Wer angab, nicht zufrieden gewesen zu sein, wurde nach dem Grund der Unzufriedenheit gefragt.

Nachfolgend werden die Ergebnisse der einzelnen Abteilungen angeführt.

Die Prozentsätze beziehen sich auf die gesamten Bewertungen (d.h. auch auf jene der zufriedenen Befragten).

In Anbetracht des Standardfehlers oder einer möglichen Antwortvarianz werden nur die Items größer oder gleich 2% angeführt.

Angesichts des Stichprobenumfangs der einzelnen Büros, der klein bzw. in manchen Fällen sehr klein ist, wird in der nachfolgenden Darlegung der Anteil der Unzufriedenen als exaktes Clopper-Pearson-Intervall angezeigt.

### GRUNDBUCH, GRUND- UND GEBÄUDEKATASTER

Die Ämter der Abteilung „Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster“ ernten einige Kritiken wegen übermäßiger Bürokratie und Langsamkeit (5% der Bewertungen). Ebenfalls 5% beklagen mangelnde Transparenz.

## I risultati nelle diverse ripartizioni provinciali

A coloro che si sono dichiarati non soddisfatti è stato chiesto il motivo dell'insoddisfazione.

Seguono i risultati per ogni ripartizione.

Le percentuali sono espresse rispetto ai giudizi (quindi anche quelli delle persone soddisfatte).

In considerazione sia dello standard-error sia di un'eventuale varianza di risposta, si riportano solo gli item maggiori o uguali del 2%.

Vista la numerosità campionaria sui singoli uffici, bassa e in alcuni casi molto bassa, la frazione di insoddisfatti verrà qui sotto ripresentata in forma interval-lare (secondo l' "esatto" di Clopper-Pearson).

### LIBRO FONDIARIO, CATASTO FONDIARIO E URBANO

Agli uffici della Ripartizione "Libro fondiario, catasto fondiario e urbano" viene mossa qualche critica relativa a un eccesso di burocrazia e lentezza (5% dei giudizi). Il 5% parla di poca trasparenza.

Tab. 15

#### Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster - 2023

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

#### Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Libro fondiario, catasto fondiario e urbano - 2023

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

		%	
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	5	5	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	5	5	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	5	5	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Mangelnde Transparenz	5	5	Poca trasparenza
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	3	3	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Am Telefon antwortet niemand	3	3	Non risponde nessuno al telefono
Niemand antwortet auf E-Mails	3	3	Non risponde nessuno alle e-mail
Das Personal ist unfreundlich	2	2	Personale scortese
Zu lange Warteschlangen	2	2	Code troppo lunghe
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	2	2	Personale non sufficientemente bilingue
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	2	2	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	2	2	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Ungünstige Öffnungszeiten	***	***	Orari di apertura scomodi
Architektonische Hindernisse	***	***	Presenza di barriere architettoniche
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	***	***	Non vi sono moduli compilabili online
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	***	***	Il sito non contiene informazioni utili
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	***	Posizione scomoda (lontananza)
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)

INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)

[7-14]

TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)

## ABTEILUNG LANDWIRTSCHAFT

8% der Nutzer und Nutzerinnen kritisieren die Langsamkeit der Abteilung Landwirtschaft. Es folgen einige Kritiken wegen „übermäßiger Bürokratie“.

## RIPARTIZIONE AGRICOLTURA

Della Ripartizione Agricoltura l'8% dell'utenza critica la lentezza. Seguono alcune critiche di "eccesso di burocrazia".

Tab. 16

### Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Landwirtschaft - 2023

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

### Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Agricoltura - 2023

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	8	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	6	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	5	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Mangelnde Transparenz	4	Poca trasparenza
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	3	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	3	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Zu lange Warteschlangen	2	Code troppo lunghe
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	2	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Am Telefon antwortet niemand	***	Non risponde nessuno al telefono
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche
Niemand antwortet auf E-Mails	***	Non risponde nessuno alle e-mail
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Das Personal ist unfreundlich	***	Personale scortese
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	***	Il sito non contiene informazioni utili
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	***	Non vi sono moduli compilabili online
Ungünstige Öffnungszeiten	***	Orari di apertura scomodi
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	Posizione scomoda (lontananza)
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	***	Personale non sufficientemente bilingue

INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)

[7-20]

TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)

## FAMILIENAGENTUR

Auch in diesem Fall werden der Familienagentur vor allem übermäßige Bürokratie und Langsamkeit vorgeworfen. Auffallend sind auch 6% „mangelnde Fachkenntnis“, 5% „ungünstige Öffnungszeiten“ und 5% „die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten“.

## AGENZIA PER LA FAMIGLIA

Anche le maggiori critiche all'Agenzia per la famiglia riguardano eccesso di burocrazia e lentezza. Si registra anche un 6% di scarsa competenza, un 5% di scomodità degli orari e un 5% di obbligo di prenotazione per accedere ai servizi.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Familienagentur - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Agenzia per la famiglia - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	9	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Zu lange Warteschlangen	9	Code troppo lunghe
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	8	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	7	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	6	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Ungünstige Öffnungszeiten	5	Orari di apertura scomodi
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	5	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Mangelnde Transparenz	4	Poca trasparenza
Das Personal ist unfreundlich	2	Personale scortese
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	2	Posizione scomoda (lontananza)
Am Telefon antwortet niemand	2	Non risponde nessuno al telefono
Niemand antwortet auf E-Mails	2	Non risponde nessuno alle e-mail
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	***	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	***	Personale non sufficientemente bilingue
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	***	Il sito non contiene informazioni utili
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	***	Non vi sono moduli compilabili online

**INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)**

[6-26]

**TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)****ASWE - AGENTUR FÜR SOZIALE UND WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG**

Auch die Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung erntet einige Kritiken wegen übermäßiger Bürokratie und Langsamkeit.

**ASSE - AGENZIA PER LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO**

Anche all'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico viene mossa qualche critica di eccesso di burocrazia e lentezza.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? ASWE - Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? ASSE - Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	7	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	6	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	4	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	4	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Das Personal ist unfreundlich	3	Personale scortese
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	3	Il sito non contiene informazioni utili
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	3	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Mangelnde Transparenz	3	Poca trasparenza
Am Telefon antwortet niemand	***	Non risponde nessuno al telefono
Niemand antwortet auf E-Mails	***	Non risponde nessuno alle e-mail
Ungünstige Öffnungszeiten	***	Orari di apertura scomodi
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	***	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	Posizione scomoda (lontananza)
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche
Zu lange Warteschlangen	***	Code troppo lunghe
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	***	Personale non sufficientemente bilingue
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	***	Non vi sono moduli compilabili online

**INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)**

[10-31]

**TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)**

## ABTEILUNG ITALIENISCHES SCHULAMT

Dem Italienischen Schulamt werden in erster Linie (von 10% der Nutzerschaft) die ungünstigen Öffnungszeiten vorgeworfen. Auch hier folgt dann die Unzufriedenheit mit den Wartezeiten.

## RIPARTIZIONE INTENDENZA SCOLASTICA ITALIANA

Prima critica (10% dell'utenza) all'Intendenza scolastica italiana è la scomodità degli orari. Inoltre, anche qui, si ritrova qualche insoddisfazione sui tempi.

Tab. 19

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Italienisches Schulamt - 2023**  
Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Intendenza scolastica italiana - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Ungünstige Öffnungszeiten	10	Orari di apertura scomodi
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	7	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Zu lange Warteschlangen	5	Code troppo lunghe
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	5	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	4	Il sito non contiene informazioni utili
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	4	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Am Telefon antwortet niemand	4	Non risponde nessuno al telefono
Architektonische Hindernisse	2	Presenza di barriere architettoniche
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	Posizione scomoda (lontananza)
Das Personal ist unfreundlich	***	Personale scortese
Mangelnde Transparenz	***	Poca trasparenza
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	***	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	***	Personale non sufficientemente bilingue
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	***	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Niemand antwortet auf E-Mails	***	Non risponde nessuno alle e-mail
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	***	Non vi sono moduli compilabili online
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	***	I servizi sono offerti solo su prenotazione

**INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)**

[12-34]

**TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)**

## ABTEILUNG ARBEITSMARKTSERVICE

Am Arbeitsmarktservice, der immerhin einen Zufriedenheitsgrad von 77% verzeichnet, werden verschiedene Aspekte kritisiert. Neben der „üblichen“ Langsamkeit beklagen 9% der Befragten die mangelnde Fachkenntnis und Transparenz, 7% die ungünstigen Öffnungszeiten und die fehlende Telefonauskunft. 6% beklagen das Fehlen online ausfüllbarer Formulare und die Unfreundlichkeit des Personals.

## RIPARTIZIONE SERVIZIO MERCATO DEL LAVORO

Del Servizio Mercato del lavoro, che pure ha un gradimento del 77%, vengono criticati diversi aspetti. Oltre che la "solita" lentezza, qualcuno (9%) lamenta scarse competenze e trasparenza; il 7% parla di orari scomodi e mancate risposte al telefono. Ancora, per il 6% non ci sarebbero moduli compilabili online e il personale sarebbe scortese.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Arbeitsmarktservice - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Servizio Mercato del lavoro - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Zu lange Warteschlangen	11	Code troppo lunghe
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	9	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Mangelnde Transparenz	9	Poca trasparenza
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	8	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Ungünstige Öffnungszeiten	7	Orari di apertura scomodi
Am Telefon antwortet niemand	7	Non risponde nessuno al telefono
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	6	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	6	Non vi sono moduli compilabili online
Das Personal ist unfreundlich	6	Personale scortese
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	5	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	4	Posizione scomoda (lontananza)
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	3	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	3	Il sito non contiene informazioni utili
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	2	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	2	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Architektonische Hindernisse	2	Presenza di barriere architettoniche
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	2	Personale non sufficientemente bilingue
Niemand antwortet auf E-Mails	2	Non risponde nessuno alle e-mail

INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)

[15-34]

TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)

**ABTEILUNG MOBILITÄT**

Bei der Abteilung Mobilität wird neben der üblichen Langsamkeit und Bürokratie auch ungenügende Fachkenntnis (8%) bemängelt. In einigen Fällen (5%) habe niemand am Telefon geantwortet bzw. habe es an Transparenz und Freundlichkeit gemangelt.

**RIPARTIZIONE MOBILITÀ**

Per quanto riguarda la Ripartizione Mobilità, accanto alle solite critiche di lentezza e burocrazia, qualcuno (8%) critica la scarsa competenza. In alcuni casi (5%) si sarebbero verificate mancata risposta al telefono o insufficienti trasparenza e cortesia.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Mobilität - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Mobilità - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	8	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	6	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Am Telefon antwortet niemand	5	Non risponde nessuno al telefono
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	5	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	5	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Mangelnde Transparenz	5	Poca trasparenza
Das Personal ist unfreundlich	5	Personale scortese
Zu lange Warteschlangen	3	Code troppo lunghe
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	2	Posizione scomoda (lontananza)
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	2	Il sito non contiene informazioni utili
Ungünstige Öffnungszeiten	2	Orari di apertura scomodi
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	2	Personale non sufficientemente bilingue
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	2	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Niemand antwortet auf E-Mails	2	Non risponde nessuno alle e-mail
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	2	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	***	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	***	Non vi sono moduli compilabili online
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche

INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)

[18-31]

TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)

Jeder achte Nutzer bzw. jede achte Nutzerin der Deutschen Bildungsdirektion klagt über mangelnde Transparenz. Zusätzlich zur üblichen Langsamkeit und Bürokratie kritisieren 10% die mangelnde Fachkenntnis und ein unfreundliches Verhalten. 6% geben an, die Website enthalte keine nützlichen Informationen. Manche wiederum bemängeln die ungünstigen Öffnungszeiten oder den Umstand, dass die Dienstleistungen nur nach Vereinbarung angeboten werden, sowie eine mangelnde Zweisprachigkeit des Personals.

Della Ripartizione Istruzione e formazione tedesca un utente su otto lamenta insufficiente trasparenza. Inoltre, oltre alle solite critiche di lentezza e burocrazia, ci sarebbe per il 10% scarsa competenza e non adeguata cortesia. Per il 6% il sito non conterrebbe informazioni utili. Inoltre, per qualcuno gli orari sono scomodi, il contatto è disponibile solo su prenotazione e vi sarebbero casi di insufficiente bilinguismo.

**Tab. 22**

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Deutsche Bildungsdirektion - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Direzione Istruzione e Formazione tedesca - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Mangelnde Transparenz	13	Poca trasparenza
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	10	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	10	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	10	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	8	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Zu lange Warteschlangen	6	Code troppo lunghe
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	6	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Das Personal ist unfreundlich	6	Personale scortese
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	6	Il sito non contiene informazioni utili
Ungünstige Öffnungszeiten	6	Orari di apertura scomodi
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	5	Personale non sufficientemente bilingue
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	5	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Am Telefon antwortet niemand	4	Non risponde nessuno al telefono
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	4	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	3	Posizione scomoda (lontananza)
Niemand antwortet auf E-Mails	3	Non risponde nessuno alle e-mail
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	2	Non vi sono moduli compilabili online
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche

**INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)**

**[20-35]**

**TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)**

**DIENSTSTELLE FÜR DIE ZWEI- UND DREISPRACHIGKEITSPRÜFUNGEN**

Jeder vierte Nutzer bzw. jede vierte Nutzerin der Dienststelle für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen klagt über zu lange Wartezeiten. 15% nennen zu lange Warteschlangen und ganze 7% die ungünstige Lage. Andere wiederum kritisieren die Unfreundlichkeit der Bediensteten, die ungünstigen Öffnungszeiten und die mangelnde Transparenz.

**SERVIZIO ESAMI DI BI- E TRILINGUISMO**

Ben un utente su quattro del Servizio esami di bi- e trilinguismo lamenta tempi di attesa troppo lunghi. Vi è un 15% che parla di code troppo lunghe e un significativo 7% di problemi di lontananza. Ancora, per qualcuno, il personale è scortese, gli orari scomodi e la trasparenza insufficiente.



## Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Dienststelle für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen - 2023

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

## Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Servizio esami di bi- e trilinguismo - 2023

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	25	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Zu lange Warteschlangen	15	Code troppo lunghe
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	7	Posizione scomoda (lontananza)
Das Personal ist unfreundlich	6	Personale scortese
Ungünstige Öffnungszeiten	6	Orari di apertura scomodi
Mangelnde Transparenz	5	Poca trasparenza
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	4	Non vi sono moduli compilabili online
Am Telefon antwortet niemand	3	Non risponde nessuno al telefono
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	3	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	3	Personale non sufficientemente bilingue
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	2	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	2	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	2	Il sito non contiene informazioni utili
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	2	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	2	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche
Niemand antwortet auf E-Mails	***	Non risponde nessuno alle e-mail
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	***	I servizi sono offerti solo su prenotazione
<b>INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)</b>		<b>TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)</b>
[20-36]		

### ABTEILUNG PERSONAL

12% der Nutzer und Nutzerinnen der Personalabteilung klagen über mangelnde Transparenz und Fachkenntnis. Auch in diesem Fall wurden zudem Langsamkeit und eine übermäßige Bürokratie (10%) bemängelt, 8% erklärten, dass der telefonische Kontakt problematisch gewesen sei. 5% waren der Auffassung, die Angestellten seien unfreundlich und die Öffnungszeiten ungünstig.

### RIPARTIZIONE PERSONALE

Il 12% degli/delle utenti della Ripartizione Personale lamenta trasparenza e competenza insufficienti. Anche qui vi è qualche segnalazione di lentezza ed eccesso burocratico (10%) e l'8% dichiara che ha avuto difficoltà col contatto telefonico. Per un 5% il personale non è cortese e gli orari non sono comodi.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Personal - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Personale - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Mangelnde Transparenz	12	Poca trasparenza
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	12	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	10	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Am Telefon antwortet niemand	8	Non risponde nessuno al telefono
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	7	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	6	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Das Personal ist unfreundlich	5	Personale scortese
Ungünstige Öffnungszeiten	5	Orari di apertura scomodi
Niemand antwortet auf E-Mails	5	Non risponde nessuno alle e-mail
Zu lange Warteschlangen	3	Code troppo lunghe
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	3	Non vi sono moduli compilabili online
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	***	Il sito non contiene informazioni utili
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	***	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	Posizione scomoda (lontananza)
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	***	Personale non sufficientemente bilingue
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	***	I servizi sono offerti solo su prenotazione

INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)

[21-45]

TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)

**ABTEILUNG SOZIALES**

Der Abteilung Soziales werden vor allem übermäßige Bürokratie und Langsamkeit vorgeworfen. Es folgen mangelnde Freundlichkeit, Transparenz und Fachkenntnis. 9% haben erklärt, am Telefon habe niemand geantwortet, und für 8% sind die Öffnungszeiten ungünstig.

**RIPARTIZIONE POLITICHE SOCIALI**

Eccesso di burocrazia e lentezza sono le critiche più frequenti alla Ripartizione Politiche sociali. Seguono insufficienti cortesia, trasparenza e competenza; al 9% è capitato di non aver ricevuto risposte al telefono e per l'8% gli orari non sono comodi.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Soziales - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Politiche sociali - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	13	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	13	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	13	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Das Personal ist unfreundlich	11	Personale scortese
Mangelnde Transparenz	10	Poca trasparenza
Am Telefon antwortet niemand	9	Non risponde nessuno al telefono
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	9	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Ungünstige Öffnungszeiten	8	Orari di apertura scomodi
Zu lange Warteschlangen	6	Code troppo lunghe
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	6	Personale non sufficientemente bilingue
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	4	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Niemand antwortet auf E-Mails	4	Non risponde nessuno alle e-mail
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	4	Il sito non contiene informazioni utili
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	3	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	2	Non vi sono moduli compilabili online
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	2	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	Posizione scomoda (lontananza)
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche

INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)

[25-44]

TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)

Neben Langsamkeit und übermäßiger Bürokratie kritisieren 11% am WOBI, dass niemand am Telefon antwortet und 10% die ungünstigen Öffnungszeiten. 7% bemängeln, dass die Dienste nur nach Vereinbarung angeboten werden, und 5%, dass das zuständige Personal unfreundlich, nicht kompetent oder kaum transparent sei.

Oltre a "lentezza ed eccesso di burocrazia" verso l'IPES vi è un 11% di critiche per non-risposte telefoniche. Per il 10% gli orari sono scomodi, per il 7% i servizi sono offerti solo su prenotazione e per il 5% gli addetti sarebbero scortesi, poco competenti o trasparenti.

**Tab. 26**

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? WOBI (Institut für den sozialen Wohnbau) - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? IPES (Istituto per l'edilizia sociale) - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	13	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Am Telefon antwortet niemand	11	Non risponde nessuno al telefono
Ungünstige Öffnungszeiten	10	Orari di apertura scomodi
Zu lange Warteschlangen	10	Code troppo lunghe
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	9	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	7	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	7	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	5	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Das Personal ist unfreundlich	5	Personale scortese
Mangelnde Transparenz	5	Poca trasparenza
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	3	Non vi sono moduli compilabili online
Niemand antwortet auf E-Mails	2	Non risponde nessuno alle e-mail
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	2	Personale non sufficientemente bilingue
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	***	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	***	Posizione scomoda (lontananza)
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	***	Il sito non contiene informazioni utili
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche

**INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson) [27-44] TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)**

**ABTEILUNG WOHNUNGSBAU**

Der Abteilung Wohnungsbau wirft jeder bzw. jede fünfte Antwortende Langsamkeit und übermäßige Bürokratie vor. Jeder bzw. jede siebte Befragte spricht von mangelnder Fachkenntnis und jeder bzw. jede zehnte von mangelnder Transparenz. 8% hätten erlebt, dass niemand am Telefon antwortet; darauf folgen Unfreundlichkeit, mangelnde Transparenz und unzureichende Zweisprachigkeit.

**RIPARTIZIONE EDILIZIA ABITATIVA**

Alla Ripartizione Edilizia abitativa uno su cinque imputa lentezza ed eccessi burocratici. Uno su sette parla di scarsa competenza e uno su dieci di poca trasparenza. All'8% sarebbe capitata una non-risposta telefonica e, a seguire, insufficienti cortesia, chiarezza o bilinguismo del personale.

**Was sind die Gründe für Ihre negative Beurteilung der angebotenen Dienste? Abteilung Wohnungsbau - 2023**

Prozentwerte; Nutzende mit 18 Jahren und mehr, die eine Beurteilung abgegeben haben; mehrere Antworten möglich

**Quali sono i motivi per i quali Lei non giudica soddisfacente il servizio offerto? Ripartizione Edilizia abitativa - 2023**

Valori percentuali; utenti di 18 anni e oltre, che hanno espresso un giudizio; più risposte possibili

	%	
Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung	23	Tempi di attesa troppo lunghi per avere la prestazione
Es werden zu viele Bescheinigungen/Dokumente verlangt	20	Vengono richiesti troppi certificati/documenti
Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)	14	Vengono date informazioni incomplete o sbagliate (scarsa competenza)
Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen	13	È necessario recarsi più volte presso gli uffici
Mangelnde Transparenz	10	Poca trasparenza
Am Telefon antwortet niemand	8	Non risponde nessuno al telefono
Zu lange Warteschlangen	7	Code troppo lunghe
Das Personal ist unfreundlich	7	Personale scortese
Ungünstige Öffnungszeiten	6	Orari di apertura scomodi
Unzureichende Zweisprachigkeit des Personals	6	Personale non sufficientemente bilingue
Die Ämter benutzen eine wenig verständliche Sprache	5	Gli uffici usano un linguaggio poco comprensibile
Die Dienstleistungen werden nur nach Vereinbarung angeboten	4	I servizi sono offerti solo su prenotazione
Niemand antwortet auf E-Mails	4	Non risponde nessuno alle e-mail
Die Website enthält keine nützlichen Informationen	3	Il sito non contiene informazioni utili
Ungünstige Lage (zu weit entfernt)	2	Posizione scomoda (lontananza)
Es gibt keine Formulare, die online ausgefüllt werden können	***	Non vi sono moduli compilabili online
Architektonische Hindernisse	***	Presenza di barriere architettoniche
Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden (Beschilderung)	***	Individuazione degli uffici non facile (segnaletica)

INSGESAMT: Wenig oder gar nicht zufrieden (Clopper-Pearson)

[36-52]

TOTALE: Poco o per nulla soddisfatti (Clopper-Pearson)

**Erwünschte Öffnungszeiten und Urteile über die Transparenz der Landesämter**

Wie im vorhergehenden Abschnitt erläutert, werden in einigen wenigen Fällen die ungünstigen Öffnungszeiten bemängelt. Die Befragten konnten angeben, welche Uhrzeiten sie für den Parteienverkehr der Landesämter bevorzugen würden. Dabei wurden vor allem drei Lösungen genannt: an einem oder zwei Tagen durchgehende Öffnungszeiten bis 17 Uhr (23%), mit der Möglichkeit, die Mittagspause für Ämtergänge zu nutzen; einmal in der Woche bis 19 Uhr (19%) oder an allen Vormittagen und mehreren Nachmittagen (17%) geöffnet.

Es gab aber auch neue Antworten, zum Beispiel „erledige ich lieber selbst, indem ich digitale Dienste nutze“ (10%) bzw. über Telefon oder Chatbot.

**Orari d'apertura desiderati e giudizi sulla trasparenza degli uffici provinciali**

Abbiamo visto che in alcuni casi, in realtà poco frequenti, viene lamentata la scomodità degli orari. È stata data ai rispondenti la possibilità di indicare le fasce orarie preferite di apertura degli uffici provinciali. Tre sono le opzioni preferite: uno o due giorni di orario continuato fino alle ore 17 (23%), dunque con la possibilità di usare la pausa-pranzo, una volta alla settimana aperto fino alle ore 19 (19%), oppure tutte le mattine più alcuni pomeriggi (17%).

Compaiono risposte nuove come “preferisco fare da me, utilizzando i servizi digitali” (10%) o telefonicamente o tramite chatbot.

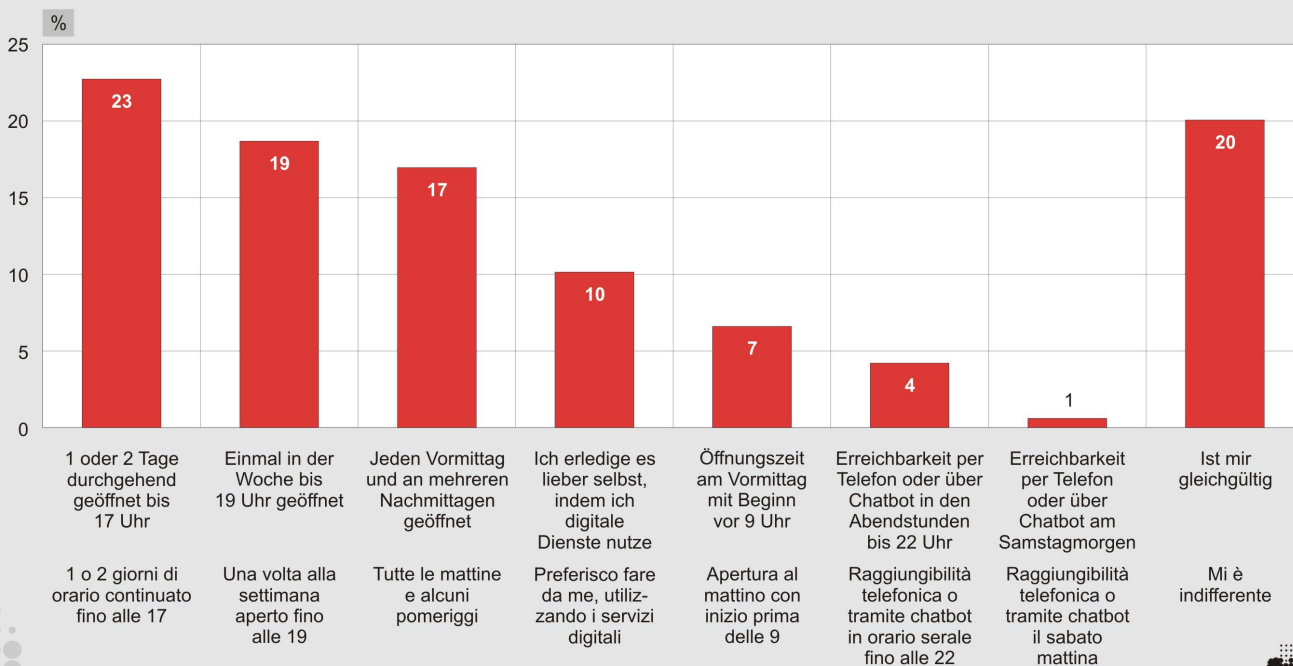
Graf. 4

**Wenn Sie die Möglichkeit hätten, die Öffnungszeiten der Landesämter zu wählen, was würden Sie bevorzugen? - 2023**

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

**Se potesse scegliere l'orario di apertura al pubblico degli uffici provinciali, cosa preferirebbe? - 2023**

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



© astat 2024 - Ir



Gemeinsam mit dem Vertrauen sinkt auch der Eindruck, die Verwaltung sei transparent. In fünf Jahren ist der Anteil der Personen, laut denen die Landesverwaltung nicht genügend Auskunft über ihre Tätigkeit erteilt, von 27% auf 33% gestiegen.

In parallelo con la diminuzione di fiducia, scende anche l'impressione di trasparenza. In cinque anni le persone che pensano che l'Amministrazione provinciale non comunichi a sufficienza le proprie attività passano dal 27% al 33%.

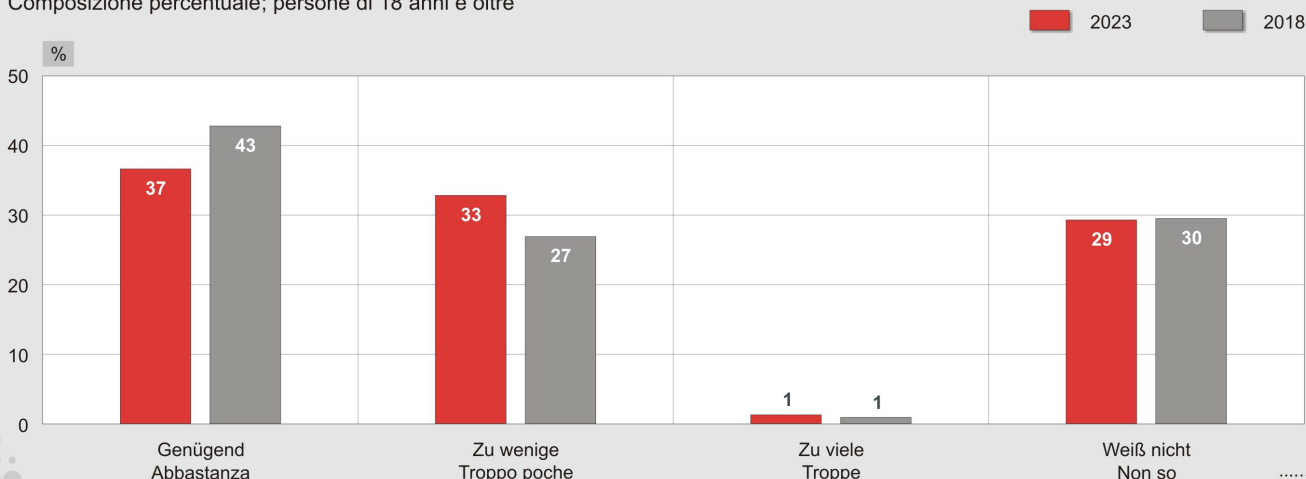
Graf. 5

**Werden Ihrer Meinung nach von der Landesverwaltung genügend, zu wenige oder zu viele Auskünfte über deren Tätigkeiten angeboten? - 2018 und 2023**

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren oder mehr

**Secondo Lei vengono offerte da parte dell'Amministrazione provinciale abbastanza, troppo poche o troppe informazioni sulle proprie attività? - 2018 e 2023**

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



© astat 2024 - Ir



## Digitale Dienste der öffentlichen Verwaltung

In den letzten fünf Jahren ist die Nutzung der digitalen Dienste der öffentlichen Verwaltung stark gestiegen.

Dabei wächst vor allem die Einholung von Informationen über das Internet, die 2018 noch 59% und 2023 bereits 68% ausmachte. Noch eindeutiger steigt das Ausfüllen von Formularen im Internet (von 40% vor fünf Jahren auf aktuelle 61%). Solche Dienste werden vor allem im Gesundheitsbereich beansprucht.

## Servizi digitali della Pubblica Amministrazione

Negli ultimi cinque anni l'utilizzo dei servizi digitali della pubblica amministrazione è aumentato notevolmente.

A cominciare dal reperimento di informazioni che nel 2023 registra un utilizzo annuo del 68% contro il 59% del 2018. Ancora più netta risulta la crescita della compilazione di moduli online che arriva al 61% dal 40% di cinque anni prima. Molto frequente è l'utilizzo nel settore sanitario.

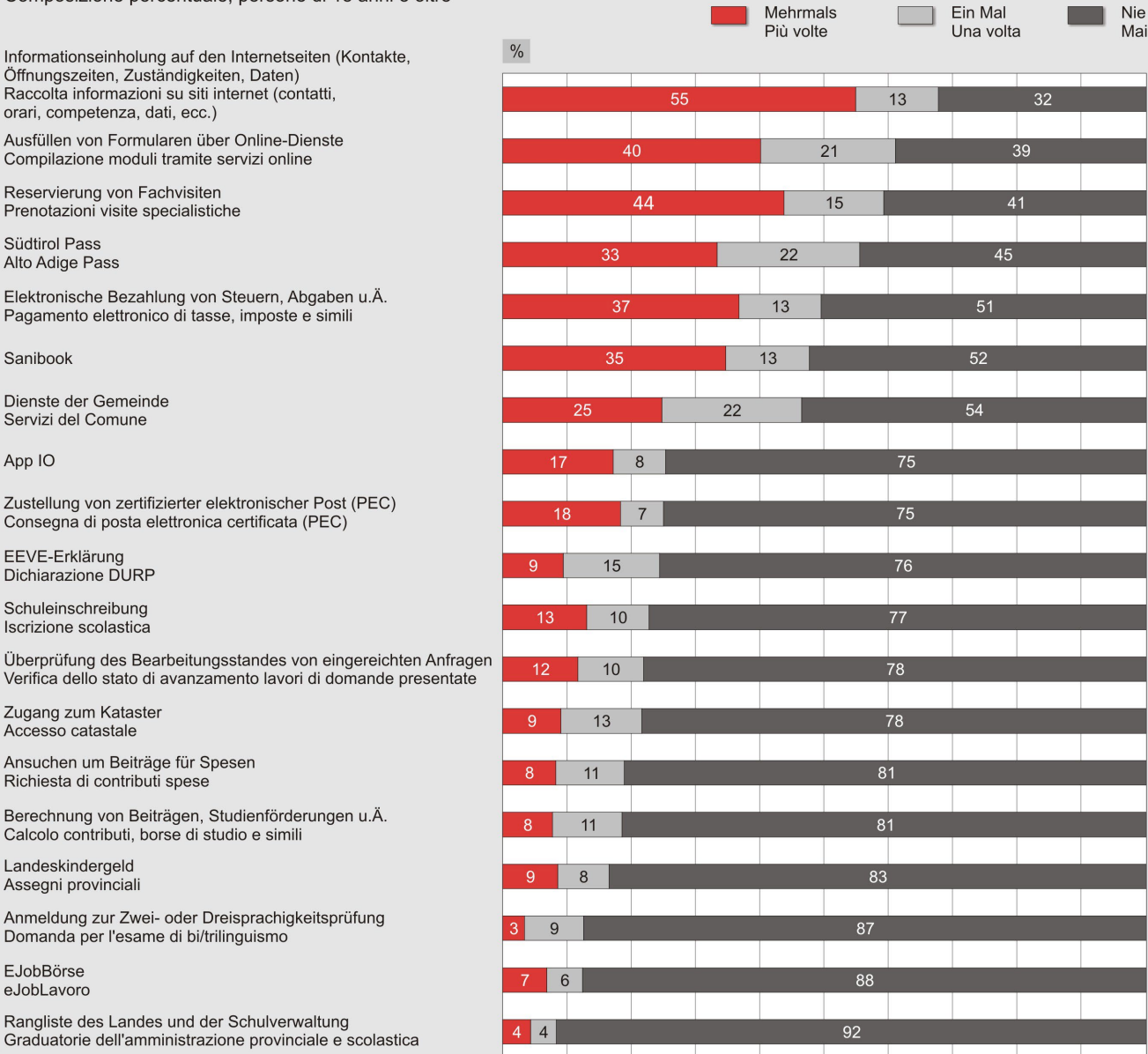
Graf. 6

### Haben Sie im letzten Jahr für sich oder eine andere Person folgende digitale Dienste der öffentlichen Verwaltung verwendet? - 2023

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

### Nell'ultimo anno Lei ha utilizzato qualcuno dei seguenti servizi digitali della Pubblica Amministrazione, per sé o per un'altra persona? - 2023

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



Trotz der steigenden Nutzung der Onlinedienste stuft der Großteil der Befragten (52%) die Zugriffsmöglichkeiten auf dieselben negativ ein.

Nonostante l'aumento dell'utilizzo dei servizi online, il giudizio sulla facilità di accedervi rimane per la maggior parte delle persone (52%) negativo.

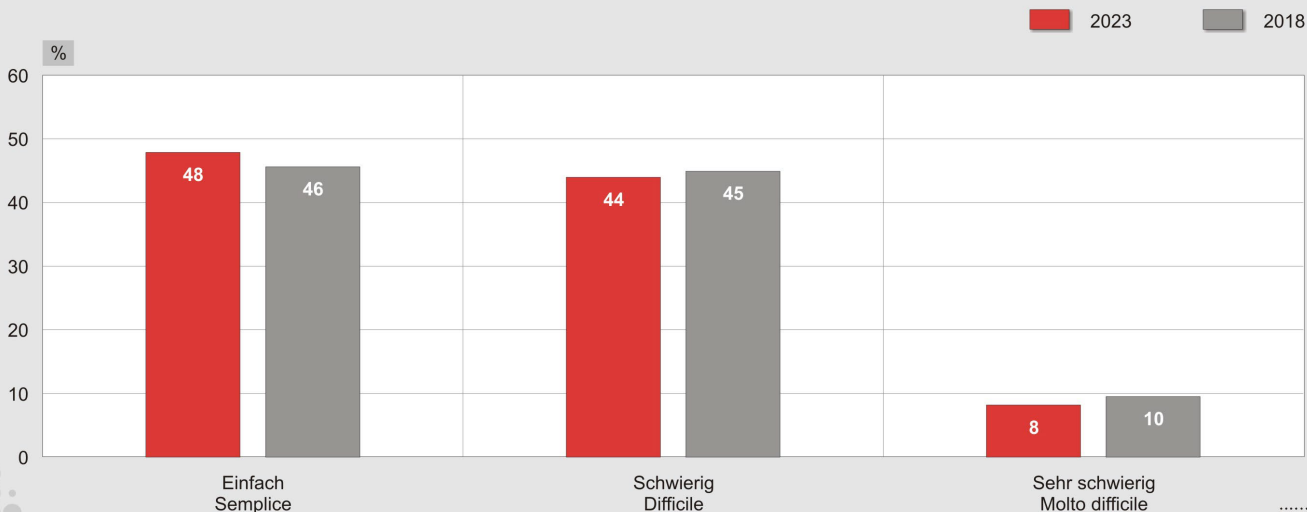
Graf. 7

**Wie bewerten Sie den derzeitigen Zugang zu den Onlinediensten der Öffentlichen Verwaltung? - 2023**

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren oder mehr, ohne Antworten „weiß nicht“

**Come giudica l'attuale accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione? - 2023**

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre, esclusi "non so"



© astat 2024 - Ir



19% der Befragten folgen einer öffentlichen Verwaltung in den sozialen Netzwerken (2018: 13%).

Il 19% delle persone segue una amministrazione pubblica su un social-media. Nel 2018 era il 13%.

Tab. 28

**Folgen Sie einer oder mehreren öffentlichen Verwaltungen in den sozialen Netzwerken? - 2023**

Prozentwerte, Personen mit 18 Jahren und mehr; mehrere Antworten möglich

**Segue una o più amministrazioni pubbliche sui social media? - 2023**

Valori percentuali, persone di 18 anni e oltre; più risposte possibili

	%	
Facebook	16	Facebook
Instagram	8	Instagram
Twitter/X	***	Twitter/X
Nein, keiner	81	No, nessuna

**Anmerkungen zur Methodik**

Die Erhebung „Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit den öffentlichen Diensten“ wird nun zum sechsten Mal vom ASTAT durchgeführt. Die erste Ausgabe fand 1998 statt.

Die Grundgesamtheit der Erhebung umfasst die volljährige Bevölkerung (ungefähr 440.000 Personen). Die Erhebung wurde im Sommer/Herbst 2023 durchgeführt. Die Erhe-

**Nota metodologica**

L'indagine ASTAT "Soddisfazione delle cittadine e dei cittadini nei confronti dei servizi pubblici" è giunta alla sua sesta edizione; la prima edizione risale al 1998.

L'universo di riferimento dell'indagine è costituito dalla popolazione residente maggiorenne (circa 440.000 persone). La rilevazione si è svolta durante l'estate/autunno 2023. Unità

bungseinheit und statistische Einheit ist die Einzelperson. Die Stichprobe wurde als Zufallsstichprobe aus den Melde-registern gezogen.

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

Bei der Berechnung der Endgewichte erfolgte die Gewichtung nach den dichotomen Variablen „italienische/ausländische Staatsbürgerschaft“.

Die Befragung erfolgte per CAWI-CATI (d.h. sowohl durch Selbstausfüllung über Internet als auch durch telefonische Befragung), wobei erstere Form deutlich überwog. Von den ungefähr 5.000 gezogenen Namen mussten einige Hundert von den wählbaren Einheiten ausgeschlossen werden. Insgesamt gingen 2.270 vollständige Fragebögen ein. Die daraus resultierende Rücklaufquote liegt bei 46%.

Die geschätzten Prozentwerte werden auf die nächste Ganzzahl gerundet. Daher kann bei Prozentangaben die Summe von 100 abweichen (99 oder 101).

Der relative Standardfehler liegt bei den veröffentlichten Schätzungen üblicherweise unter 25%. Falls die Genauigkeit der Schätzungen unzureichend ist, d.h. wenn der relative Standardfehler größer als 25% ist, wird die entsprechende Information nicht veröffentlicht und in den Tabellen durch drei Sternchen (\*\*\*) ersetzt. Bei der Untersuchung der einzelnen Landesdienste wurden hingegen Werte ab 2% veröffentlicht.

#### **Hinweise für die Redaktion:**

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Stefano Lombardo, Tel. 0471 41 84 46, E-Mail: [stefano.lombardo@provinz.bz.it](mailto:stefano.lombardo@provinz.bz.it).

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

Verantwortlicher Direktor: Timon Gärtner

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, sesso e tre classi di età, con allocazione proporzionale.

Nella costruzione dei pesi finali si è operata una post-stratificazione 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. Dei circa 5.000 nominativi estratti, alcune centinaia hanno dato luogo ad un esito che li esclude dall'aggregato degli eleggibili. Sono stati raccolti 2.270 questionari completi. Il tasso di risposta che deriva è del 46%.

I valori percentuali stimati sono arrotondati all'intero più vicino. Per questo motivo, nelle distribuzioni percentuali, la somma può essere diversa da 100 (99 o 101).

L'errore standard relativo delle stime pubblicate non supera in generale il 25%. Quando il livello di accuratezza della stima non è sufficiente, cioè se l'errore standard relativo supera il 25% il dato non viene pubblicato e viene sostituito con tre asterischi (\*\*\*). Nell'analisi dei singoli servizi provinciali sono invece pubblicati i valori dal 2% in su.

#### **Indicazioni per la redazione:**

Per ulteriori chiarimenti si prega di rivolgersi a Stefano Lombardo, tel. 0471 41 84 46, e-mail: [stefano.lombardo@provincia.bz.it](mailto:stefano.lombardo@provincia.bz.it).

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).

Direttore responsabile: Timon Gärtner