

StatCities Verona

Soddisfatti e misurati. La qualità dei servizi alla prova della statistica

21 e 22 aprile 2022 - Palazzo della Gran Guardia - Piazza Bra, 1 - VERONA

ASTAT, Bolzano: Sondaggi probabilistici sulla soddisfazione del cittadino



L'ASTAT, Istituto provinciale di statistica, è stato fondato nel 1980.

L'ASTAT è tecnicamente indipendente dagli organi politici della Provincia ed opera nel rispetto dei principi del Codice delle statistiche europee.

Le competenze della Provincia riguardo alla statistica sono regolamentate dalla norma di attuazione allo Statuto di autonomia e da legge provinciale.

È competente per:

il coordinamento della statistica a livello provinciale;

le rilevazioni statistiche in tutti i settori di competenza provinciale.



Ultima uscita



Istruzione in cifre 2020-2021

Questo opuscolo illustra la struttura formativa dell'Alto Adige. Le tabelle ed i grafici forniscono varie informazioni relative alla scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado, nonché alla formazione professionale ed alle università.

News

Priorità politiche e coesione sociale - Febbraio 2022 (01.04.2022)

Dalla "wave" di febbraio 2022 del Panel probabilistico ASTAT emergono richieste dei cittadini (otto su dieci) per: lotta al caro-casa, sanità, anziani, ma ...

I sistemi produttivi delle province autonome di Bolzano e Trento - 2000-2018 (25.03.2022)

Nell'ambito di un progetto di ricerca congiunto, l'Istituto provinciale di statistica (ASTAT) in collaborazione con l'Istituto di statistica di Trento (...)

Avviato il Censimento permanente delle Istituzioni Non profit (24.03.2022)

L'Istituto provinciale di statistica (ASTAT) rende noto che è iniziata la rilevazione censuaria delle Istituzioni Non Profit, che coinvolge 110.000 istituzioni...

Dati demografici - 2020 (24.03.2022)

Anche quest'anno l'Istituto provinciale di statistica ASTAT pubblica online i dati demografici più significativi. L'ampia raccolta di tabelle infor...

	Calcolo online (inflazione)		Censimenti permanenti
	Rilevazioni online		Banche dati
	SDG Tracker		Profili comunali

[Continua >](#)

	Annuario statistico 2021		Alto Adige in cifre 2021
	Download		Download

<p>I NOMI PROPRI più diffusi dei nati nel 2020</p> <table border="1"> <tr><td>Sofia</td><td>51</td><td>43</td><td>Samuel</td></tr> <tr><td>Emma</td><td>39</td><td>47</td><td>Elias</td></tr> <tr><td>Anna</td><td>37</td><td>57</td><td>Jonas</td></tr> <tr><td>Hanna</td><td>44</td><td>45</td><td>Leo</td></tr> <tr><td>Sara</td><td>40</td><td>42</td><td>Jakob</td></tr> <tr><td>Marie</td><td>39</td><td>42</td><td>Paul</td></tr> </table>	Sofia	51	43	Samuel	Emma	39	47	Elias	Anna	37	57	Jonas	Hanna	44	45	Leo	Sara	40	42	Jakob	Marie	39	42	Paul	<p>Matrimoni in provincia di Bolzano - 2000-2020</p> <p>Line graph showing an increasing trend in marriages from 2000 to 2020, reaching approximately 2,500 in 2020.</p>	<p>Stato di salute percepito - 2020</p> <p>Stacked bar chart showing perceived health status for Males, Females, and Total. Legend: Male o molto male, Non bene né male, Bene, Molto bene.</p>	<p>Musei per ente gestore - 2020</p> <p>Pie chart showing museum management by entity type: Comune (26,2%), Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige (44,0%), Istituzione ecclesiastica (2,8%), Altro (5,6%), and Altro ente pubblico (1,9%).</p>
Sofia	51	43	Samuel																								
Emma	39	47	Elias																								
Anna	37	57	Jonas																								
Hanna	44	45	Leo																								
Sara	40	42	Jakob																								
Marie	39	42	Paul																								

"SO DENKT SÜDTIROL"

"COSÌ PENSA L'ALTO ADIGE"

2022

Probabilistische
Panelstudie
panel
probabilistico
ASTAT

Politische Prioritäten und sozialer Zusammenhalt in Südtirol

Priorità politiche e coesione sociale in Alto Adige

97%

finden, dass die Thematik Gesundheit und Gesundheitsdienst Vorrang hat
considera prioritario il tema della salute e della sanità

29%

der wählenden Personen sind nicht von der gewählten Partei überzeugt
di chi si reca alle urne non è tanto convinto del partito scelto

88%

haben großes Vertrauen in Ärzte & Ärztinnen
ha un alto livello di fiducia nel personale medico

BEVÖLKERUNG UND SOZIALES LEBEN

POPOLAZIONE E ASPETTI SOCIALI



astat_bz Politische Prioritäten und sozialer Zusammenhalt in #Südtirol - Februar 2022
📄 Die ersten Ergebnisse des ASTAT-Zufallspanels "So denkt Südtirol"

Priorità politiche e coesione sociale in #AltoAdige - Febbraio 2022
📄 I primi risultati del panel probabilistico ASTAT "Così pensa l'Alto Adige"

Mehr dazu - Più info:
astat.provinz.bz.it

#astat #statistik #statistica #südtirol #altoadige #politik #politica #gesundheit #salute #panel #indagine #erhebung

20 h

👍 🔍 📌

👤 Piace a plan6_9 e altri

20 ORE FA



Come misurare la soddisfazione nei confronti dei servizi pubblici?

- Servizi divisibili: da liste di utenti raccolte in occasione della fruizione del servizio
- Servizi indivisibili: rivolgersi a tutta la popolazione
- Ma anche sui divisibili: il cittadino valuta:
 1. *in quanto contribuente*
 2. *soddisfazione come cittadino (esempio: scuola)*
- Customer satisfaction & Citizen satisfaction

Cosa misurare?

- Il rapporto cittadino-funzione pubblica (PAB in particolare) nei vari aspetti:

FIDUCIA nelle istituzioni e negli operatori, fiducia verso tutti i soggetti chiamati a realizzare il bene comune (misura di **coesione sociale**)

SODDISFAZIONE „da cittadino“ (+ spontanea) verso gli erogatori di servizi, soddisfazione „da cliente“ (+ ragionata) solo se ha avuto un rapporto diretto con un ufficio della Provincia Autonoma negli ultimi 3 anni (e servizi online)

In caso di mancata soddisfazione: motivi per raccogliere suggerimenti e favorire l'emersione di **BISOGNI** latenti

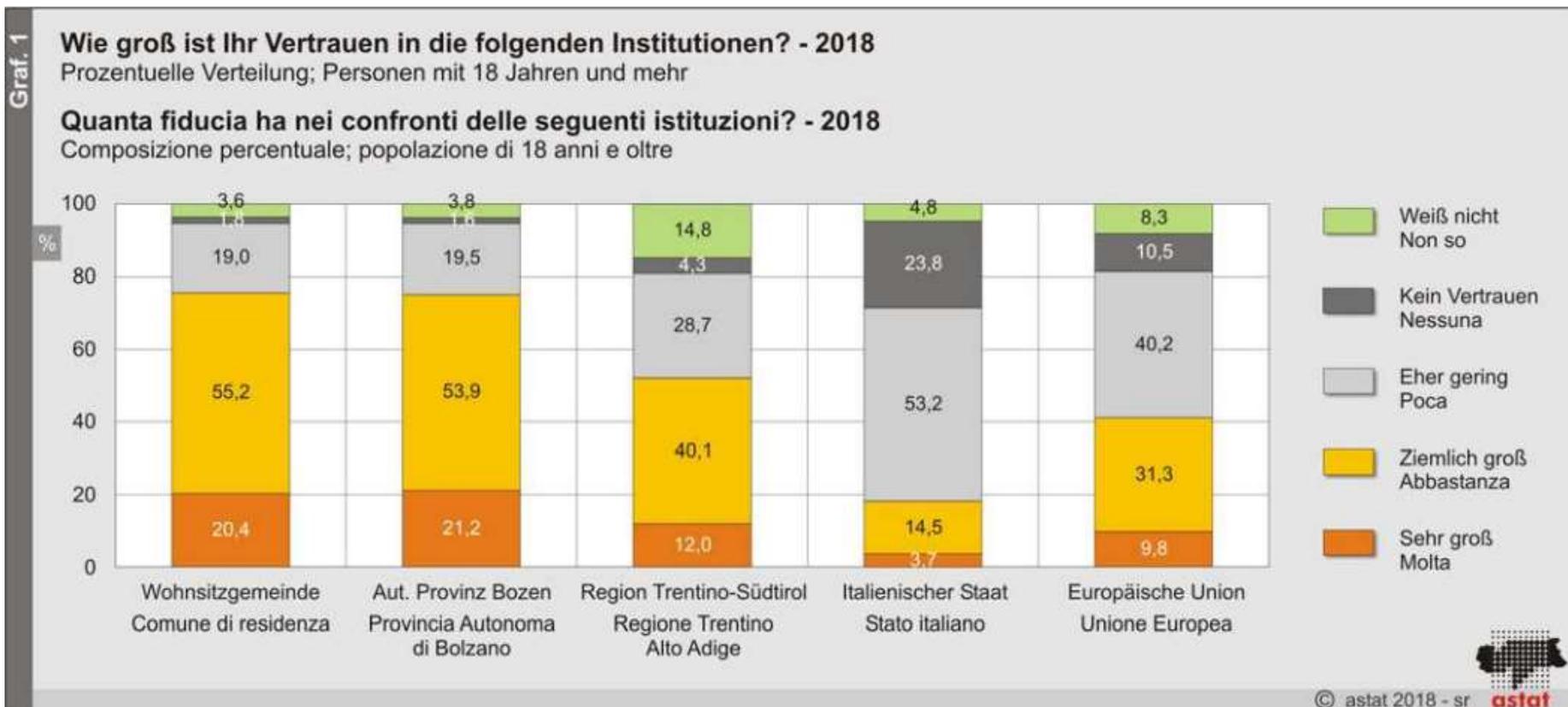
* successione „**A IMBUTO**“

IL METODO (1)

- Universo: popolazione residente maggiorenne
- Campione probabilistico (da anagrafi), "mixed-mode" CAWI-CATI (F2F solo ipotizzato)
- Piano monostadio di estrazione (miglioramento degli stimatori in termini di design-effect)
- Nessun dominio pianificato a priori
- Stratificazione: territorio, sesso, età / Post-strati: cittad. (ital/stran)
- Il questionario elettronico non ha permesso la mancata risposta parziale (eliminazione della fase di correzione e imputazione, dati immediatamente analizzabili)

IL METODO (2)

- Tasso di risposta: 51% nel 2018 / popolazione anziana coperta
- Numerosità finale: 1.600 – 1.900
- Autocompilazione (niente condizionamenti)
- Niente intervistatori: evitata anche la fase di controllo
- Costo zero (nessuna “spesa viva”)
- Numero di risposte proxy tenuto sotto controllo



Tab. 1

Determinanten für die Wahrscheinlichkeit, kein oder geringes Vertrauen in die Autonome Provinz Bozen 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)
<i>Pseudo R-Square</i>	<i>0,0896</i>		<i>Pseudo R-Square</i>
<i>Max-rescaled R-Square</i>	<i>0,1281</i>		<i>Max-rescaled R-Square</i>

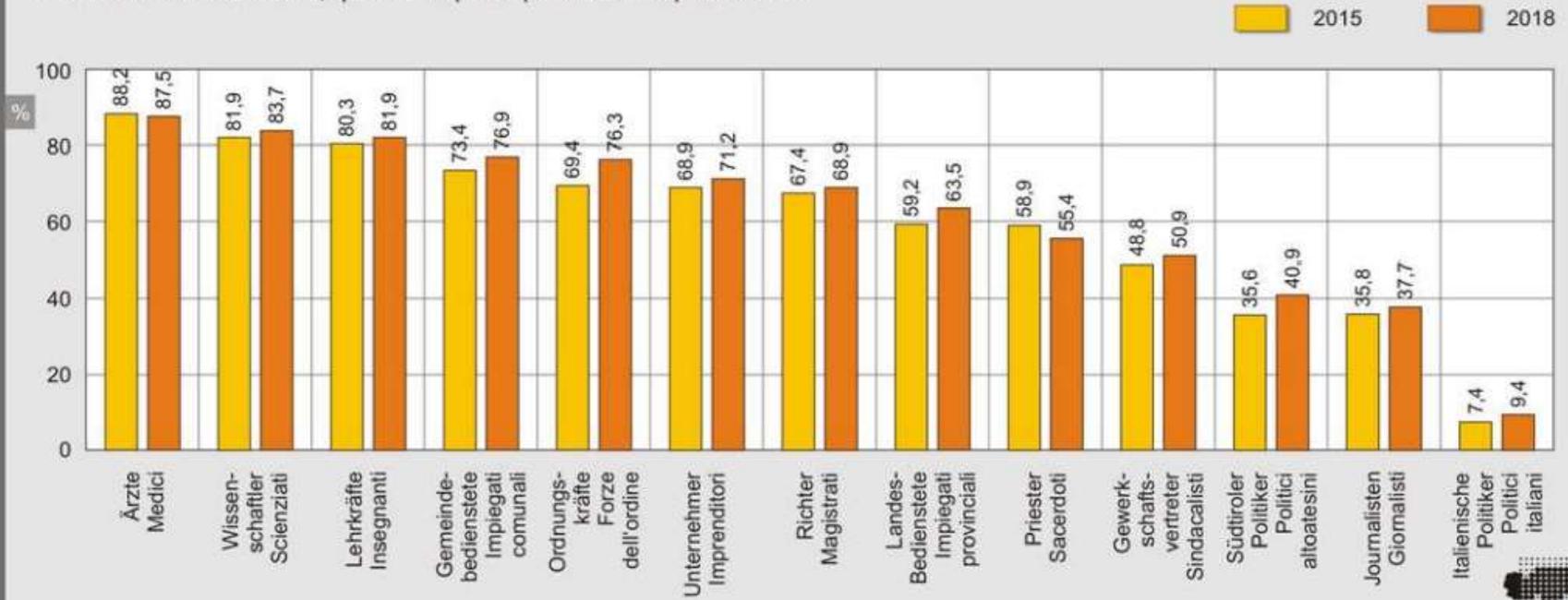
Graf. 2

Ausmaß des Vertrauens gegenüber einigen Personengruppen - 2015 und 2018

Bevölkerung mit 18 Jahren und mehr; Prozentanteil der positiven Antworten an den gesamten gültigen Antworten

Livello di fiducia nei confronti di alcune categorie di persone - 2015 e 2018

Personen di 18 anni e oltre; quota di risposte positive su risposte valide



© astat 2018 - sr 

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

Quattro $\rho > ,4$

Graf. 3

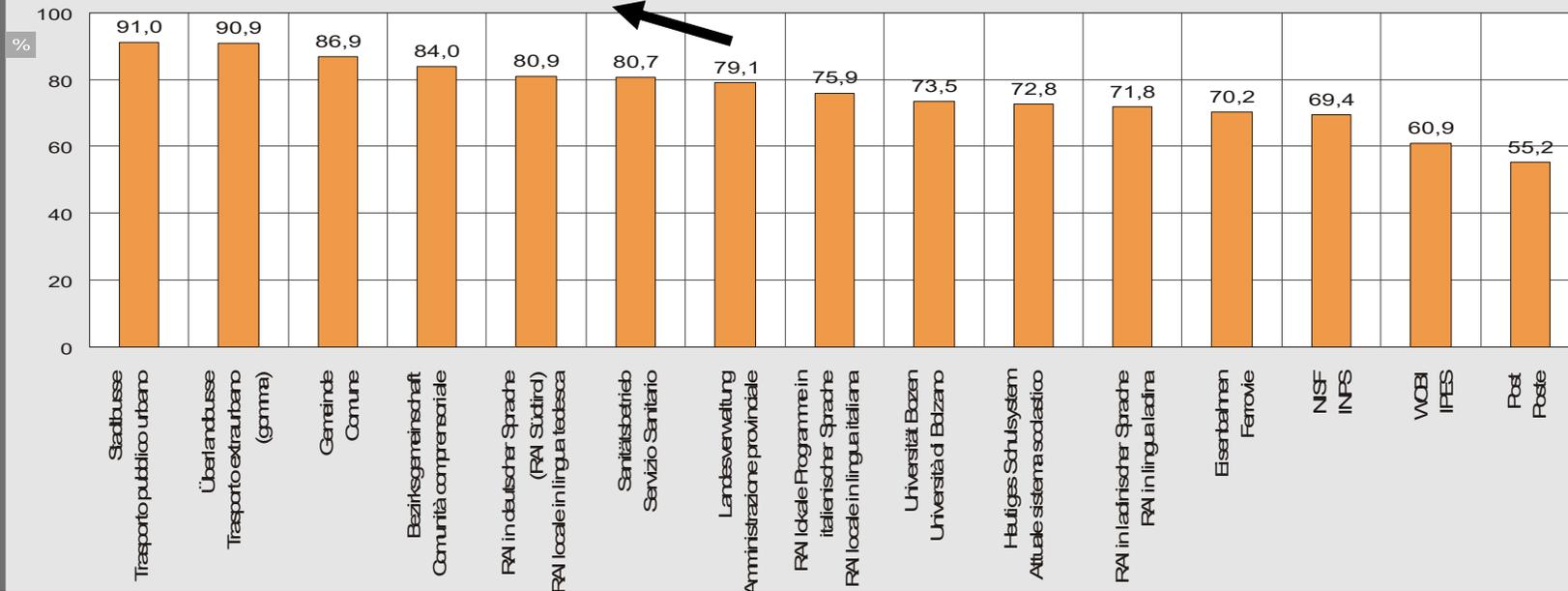
Grad der Zufriedenheit mit den öffentlichen Diensten - 2015

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

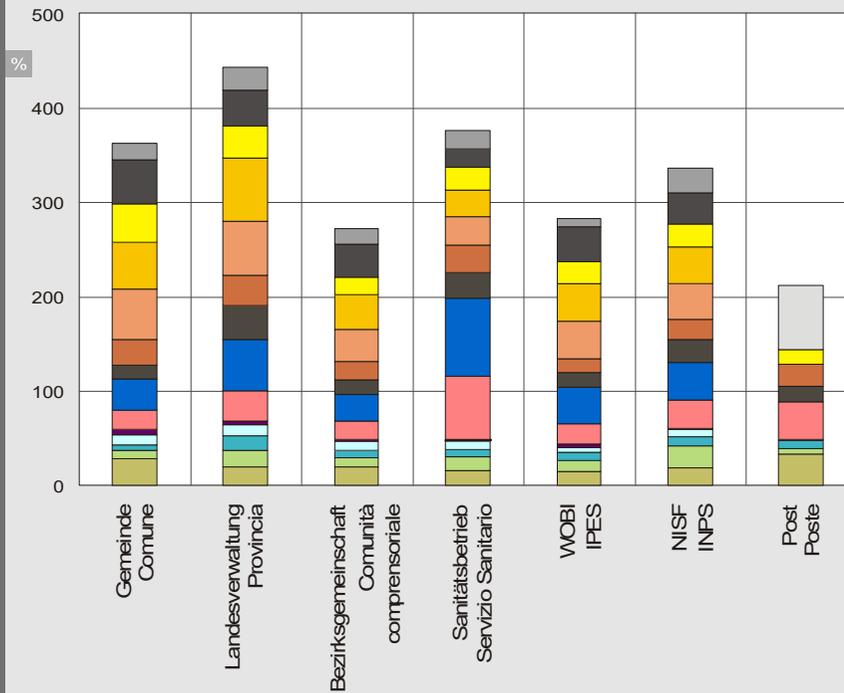
+: immagine?



Graf. 4

Gründe für die Unzufriedenheit mit den öffentlichen Diensten - 2015
 Prozentwerte; Antworten „wenig zufrieden“ oder „überhaupt nicht zufrieden“

Motivi dell'insoddisfazione nei confronti dei servizi pubblici - 2015
 Valori percentuali; risposte "poco soddisfatti" o "per niente soddisfatti"



-  Unzuverlässige Postzustellung
Consegna della posta non affidabile
-  Am Telefon antwortet niemand
Non risponde nessuno al telefono
-  Mangelnde Transparenz
Poca trasparenza
-  Es werden unvollständige oder falsche Auskünfte gegeben (mangelnde Fachkenntnis)
Vengono date informazioni incomplete o sbagliate/scarsa competenza
-  Es werden zu viele Bescheinigungen/ Dokumente verlangt
Vengono richiesti troppi certificati/documenti
-  Man muss die Ämter mehrmals aufsuchen
È necessario recarsi più volte presso gli uffici
-  Die Beamten sind unfreundlich
Addetti scortesi
-  Unzureichende Zweisprachigkeit der Beamten
Addetti non sufficientemente bilingui
-  Zu lange Wartezeiten bis zum Erhalt der Leistung
Tempi di attesa lunghi per avere la prestazione
-  Zu lange Warteschlangen
Code troppo lunghe
-  Architektonische Hindernisse
Barriere architettoniche
-  Schwierigkeiten, das benötigte Büro zu finden
Individuazione uffici non facile
-  Ungünstige Lage
Posizione scomoda
-  Wenig verständliche Sprache
Linguaggio incomprensibile
-  Ungünstige Öffnungszeiten
Orari di apertura scomodi

© astat 2015 - Ir 

Qualcuno cambia idea, altri dichiarano „ne parlano tutti male“

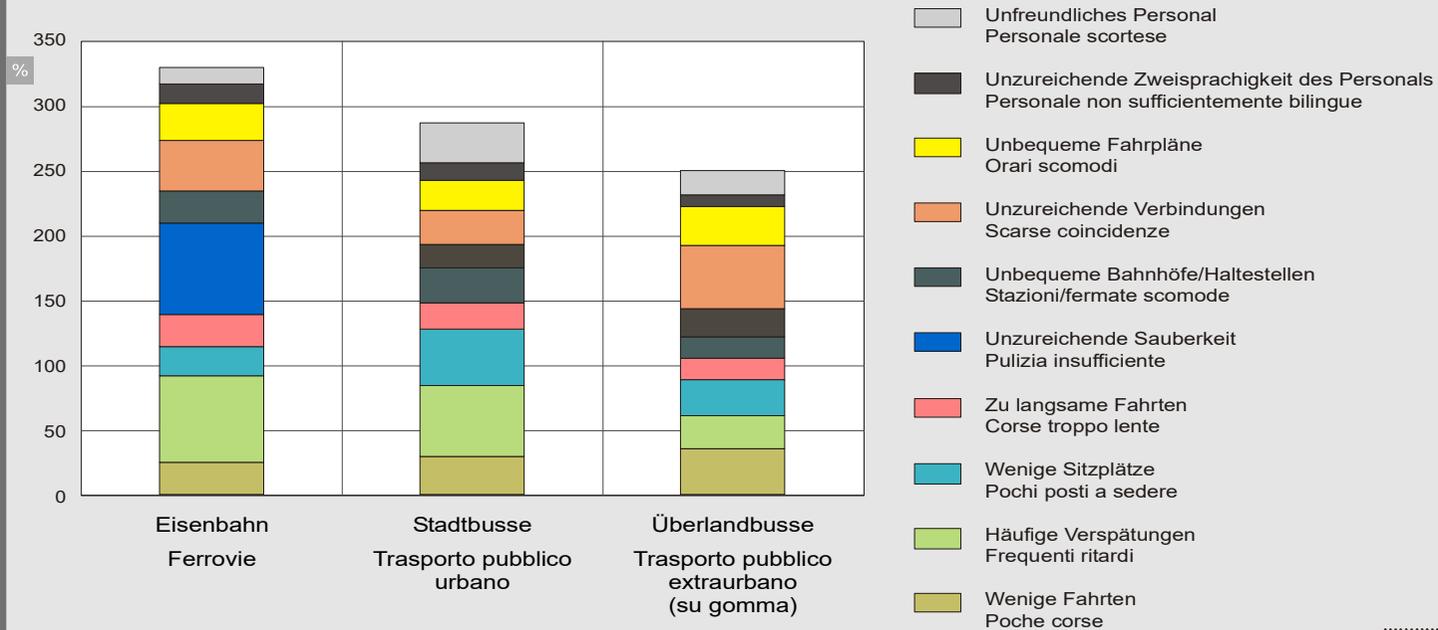
Graf. 5

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

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

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

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



© astat 2015 - Ir 

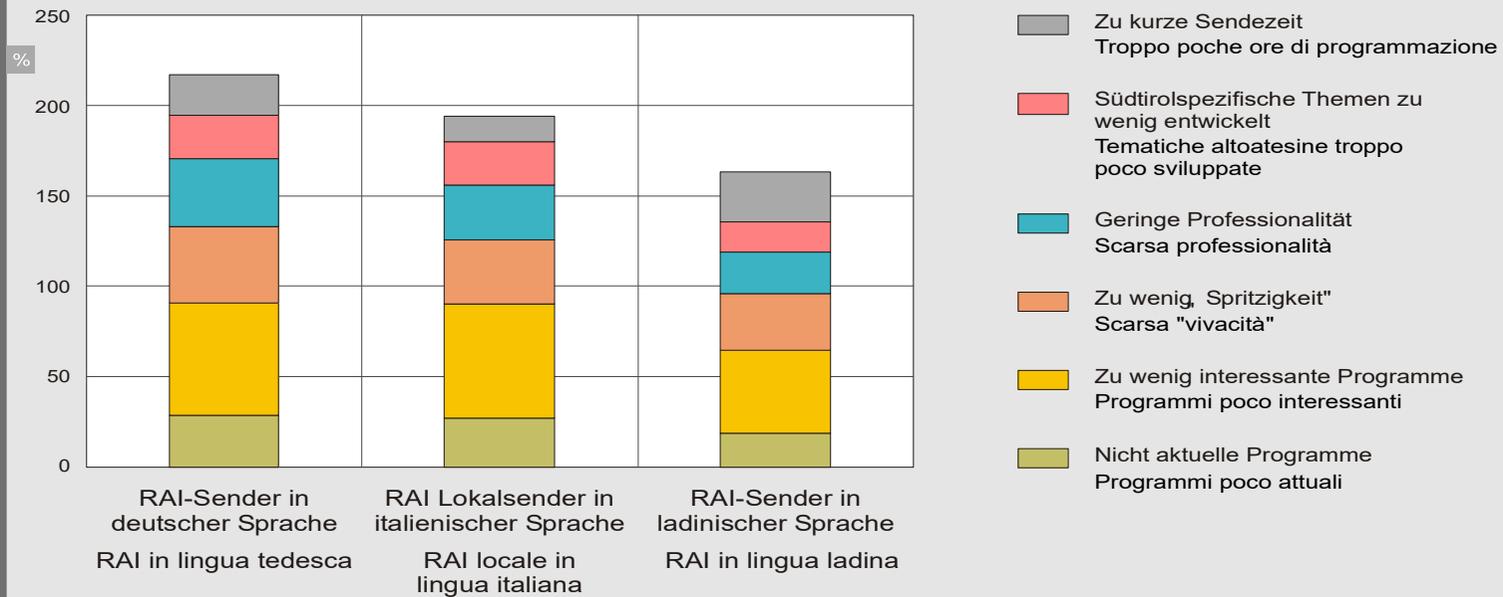
Graf. 6

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 

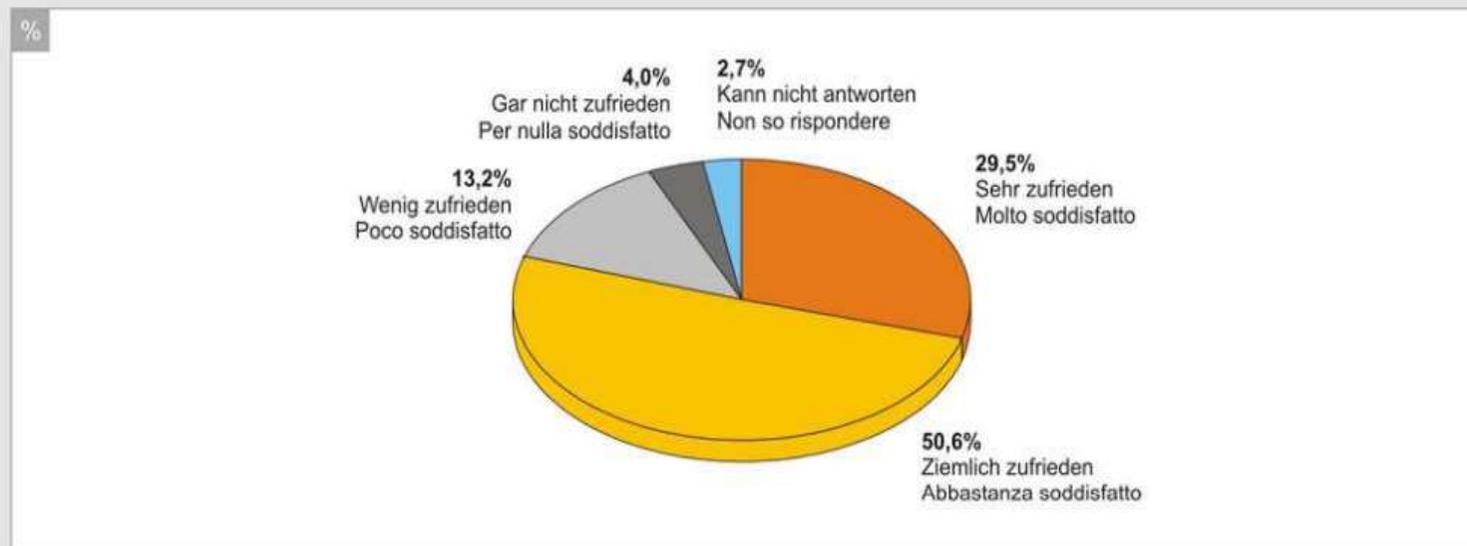
Graf. 3

Grad der Zufriedenheit mit den Diensten der Landesverwaltung - 2018

Prozentuelle Verteilung; Bewertungen von Personen, die in den letzten drei Jahren Kontakte mit Landesämtern hatten

Grado di soddisfazione nei confronti dei servizi provinciali - 2018

Composizione percentuale; giudizi di persone entrate in contatto negli ultimi tre anni con uffici provinciali



© astat 2018 - sr 

Zufriedenheit mit den Ämtern der Landesverwaltung, nach Abteilung/Agentur - 2018

Personen, die in den letzten drei Jahren einen Dienst in Anspruch genommen haben

Soddisfazione nei confronti degli uffici provinciali, per Ripartizione/Agenzia - 2018

Persone che hanno utilizzato un servizio provinciale negli ultimi tre anni

	Sehr zufrieden	Ziemlich zufrieden	Wenig zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden	Weiß nicht	% sehr + ziemlich zufrieden	
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non so rispondere	% molto + abbastanza soddisfatti	
WOBI	3.200	7.700	4.200	1.500	800	65,8	IPES
Abteilung 19 - Arbeit	4.300	17.500	3.700	2.300	400	78,3	Rip 19 - Lavoro
Abteilung 16 - Deutsches Schulamt	5.800	16.800	3.900	600	1.700	83,3	Rip 16 - Intendenza scolastica tedesca
Abteilung 25 - Wohnungsbau	8.900	14.500	7.600	2.200	800	70,5	Rip 25 - Edilizia abitativa
Abteilung 17 - Italienisches Schulamt	800	5.300	1.900	400	1.300	72,4	Rip 17 - Intendenza scolastica italiana
Abteilung 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	22.900	33.800	4.200	1.100	1.500	91,5	Rip 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano
Abteilung 38 - Mobilität	18.900	27.600	6.900	2.200	100	83,7	Rip 38 - Mobilität
Dienststelle für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen	7.300	10.900	4.700	1.400	1.000	74,8	Servizio esami di bi- e trilinguismo
Abteilung 24 - Soziales	7.700	13.600	4.200	1.600	-	78,7	Rip 24 - Politiche sociali
Abteilung 31 - Landwirtschaft	10.200	12.000	2.400	600	1.000	88,2	Rip 31 - Agricoltura
Abteilung 4 - Personal	8.800	9.900	2.200	800	300	86,2	Rip 4 - Personale
Familienagentur	2.400	5.600	800	100	1.100	89,4	Agenzia per la famiglia
Abteilung 40 - Bildungsförderung	7.000	8.200	2.000	400	600	86,4	Rip 40 - Diritto allo studio

Quelle: ASTAT

Fonte: ASTAT

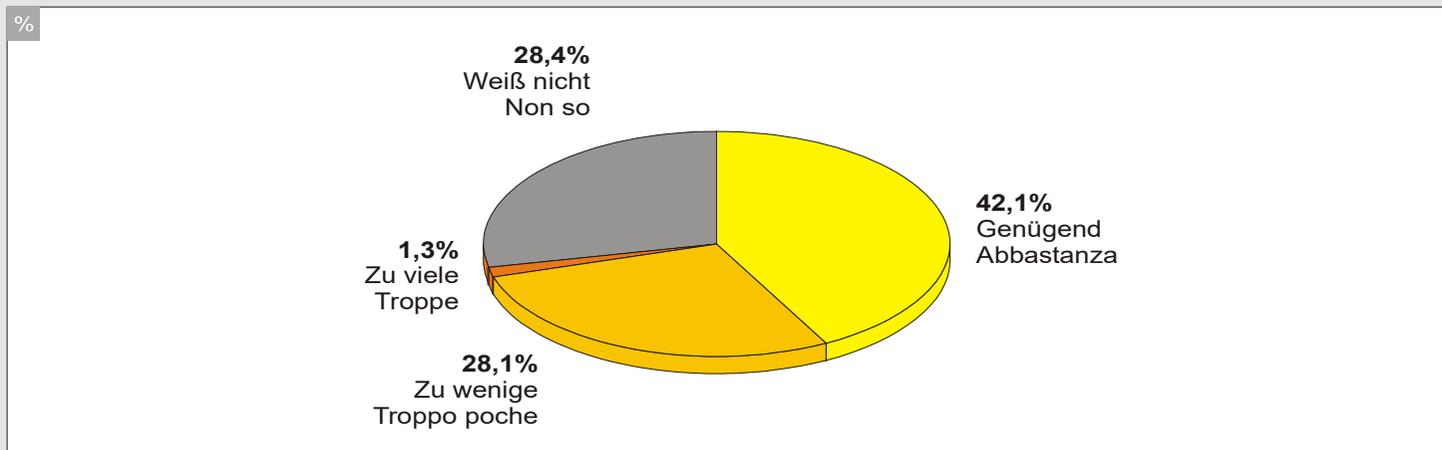
Graf. 10

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 

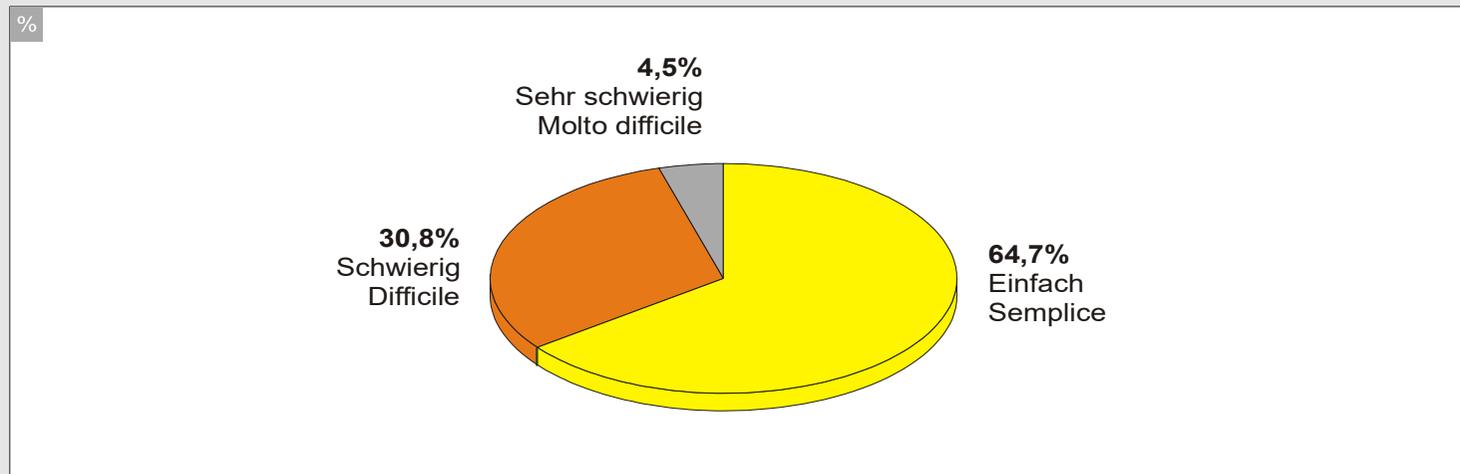
Graf. 12

Wie bewerten Sie den derzeitigen Zugang zu den Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung? - 2015

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



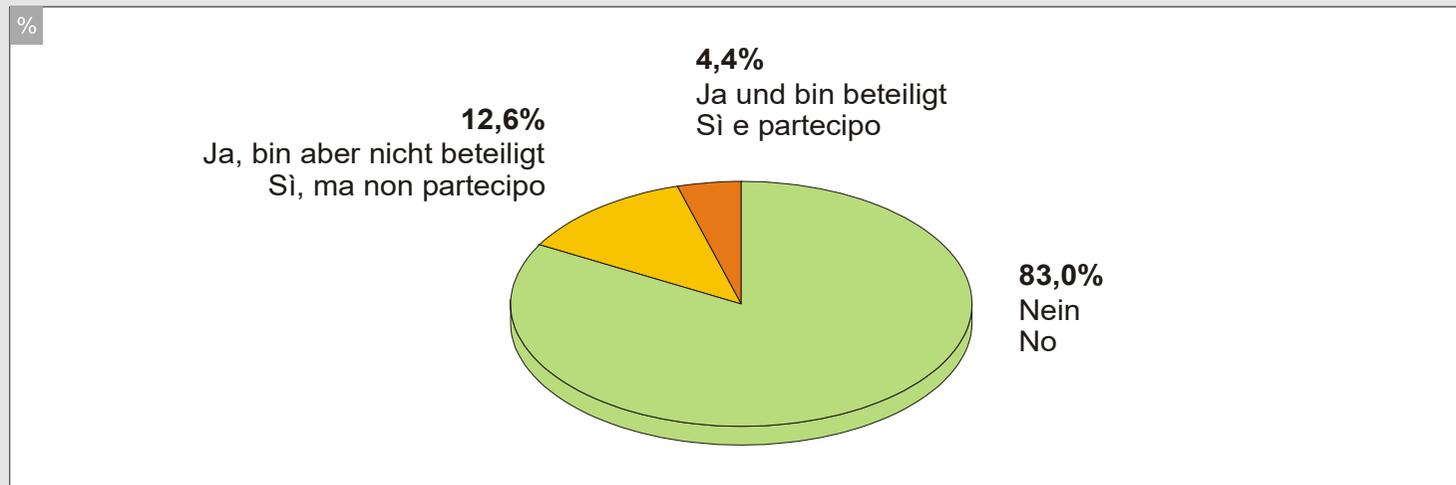
© astat 2015 - Ir 

Kennen Sie Projekte für Bürgerbeteiligung? - 2015

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 18 Jahren und mehr

Conosce progetti di partecipazione popolare? - 2015

Composizione percentuale; persone di 18 anni e oltre



CONSIDERAZIONI ED ELEMENTI CRITICI

- Per cogliere meglio la soddisfazione delle varie Ripartizioni della Provincia Autonoma serve un campione molto ampio
- Correlazione (e confusione) tra i giudizi*
- Provare l'“IMBUTO ROVESCiato”?
- „Fiducia“ misura la *coesione sociale, ma anche posizione esistenziale (analisi transazionale, psicologia)

Relazione sulla performance:

https://www.provincia.bz.it/it/downloads/Performancebericht_der_LV_2020.pdf

Nella Relazione sulla performance 2020 sono stati definiti 174 obiettivi strategici, resi misurabili attraverso 885 indicatori e 805 prestazioni, misurate da 2.697 indicatori

Futuro: Piano Integrato di Attività e Organizzazione (==> indagine)