



KUNDENZUFRIEDENHEIT

*Ausstellung des elektronischen
Personalausweises (CIE)
durch das Amt für Demographische Dienste*

Vorstellung der Ergebnisse
August 2026

herausgegeben vom Amt für Statistik und Zeiten der Stadt
der Gemeinde Bozen

1. Prämisse

Vom 2. März bis zum 31. Mai 2026 hat die Gemeinde Bozen eine Erhebung durchgeführt, um die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Ausstellung des elektronischen Personalausweises (CIE) zu erfassen. Im Rahmen dieser Initiative wurden E-Mails an 5.504 Bürgerinnen und Bürger versendet, die den Dienst in Anspruch genommen haben. Sie wurden gebeten, die Dienstleistungen des Amtes für Demographische Dienste durch das Ausfüllen eines Online-Fragebogens zu bewerten.

Nachstehend werden die Ergebnisse der Umfrage vorgestellt.

2. Ziele der Erhebung

Die Umfrage dient folgenden Zwecken:

1. den Bekanntheitsgrad, die Nutzung und die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer des Meldeamtes der Gemeinde Bozen in Bezug auf die Dienstleistungen rund um den elektronischen Personalausweis (CIE) und dessen Ausstellungsverfahren zu erheben;
2. auf der Grundlage der Umfrageergebnisse gezielte Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung des Dienstes zu unternehmen;
3. eventuelle noch nicht vollständig erfüllte Bedürfnisse oder Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer zu erfassen.

Der Fragebogen sah die Bewertung verschiedener Aspekte der Dienstleistung vor, darunter die Öffnungszeiten, die Erreichbarkeit der Schalter, die Kompetenz und Hilfsbereitschaft des Personals sowie weitere wesentliche Elemente über die Gesamtqualität der Dienstleistung.

3. Methodologie

Um nützliche Erkenntnisse für die Bewertung der Qualität des Dienstes zur Ausstellung der elektronischen Identitätskarte (CIE) zu gewinnen und dessen kontinuierliche Verbesserung zu unterstützen, wurde eine Zufriedenheitsumfrage durchgeführt, welche auf der direkten Erhebung der Meinungen jener Nutzerinnen und Nutzer, die den Dienst bei der Gemeinde Bozen in Anspruch genommen haben.

Zu Beginn der Erhebung wurden die Ziele, sowie die zu bewertenden Aspekte des Dienstes festgesetzt. Die Datenerhebung erfolgte mittels eines Online-Fragebogens, der an alle Personen geschickt wurde, die im oben genannten Zeitraum einen Termin für die Ausstellung der CIE beantragt hatten.

Zu diesem Zweck wurde eine E-Mail an **5.504 Nutzerinnen und Nutzern** versandt, mit der Bitte, an der Befragung teilzunehmen und den Fragebogen selbstständig online auszufüllen. Nach Abschluss der Erhebungsphase lagen **794 gültige Fragebögen** vor, die die Datengrundlage für die in diesem Bericht dargestellten Analysen bilden (Abbildung 1).

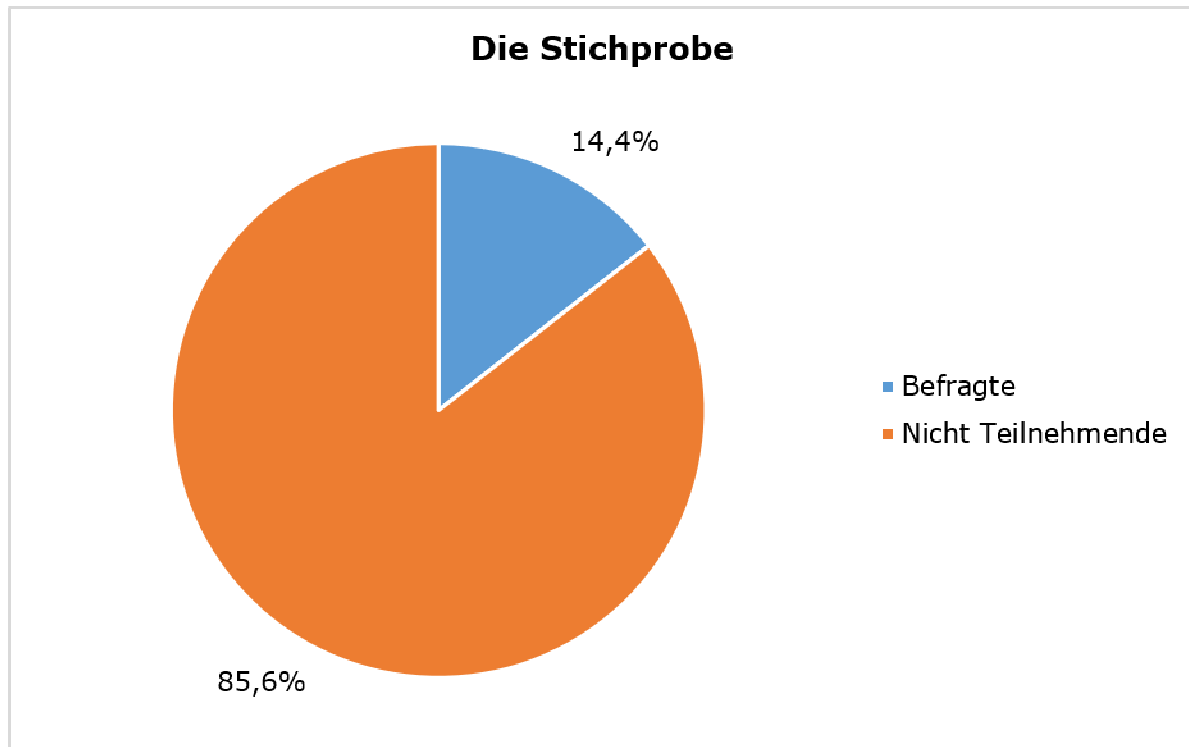


Abbildung 1

Die erhobenen Daten wurden anschließend mit der Statistiksoftware **SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)** ausgewertet, um ein detailliertes Bild der Ergebnisse zu erhalten, nützliche Erkenntnisse für die Bewertung des Dienstes zu gewinnen, sowie mögliche Bereiche mit weiteren Verbesserungsmöglichkeiten zu finden.

4. Die Ergebnisse der Erhebung

4.1 Die Stichprobe

Die Mehrheit der Befragten gehört zur Altersgruppe der 26- bis 50-Jährigen, die 43,1% der Gesamtstichprobe ausmacht. Es folgen die Altersgruppe der 51- bis 60-Jährigen (24,8%), die Gruppe der 61- bis 69-Jährigen (17,0%) sowie Personen ab 70 Jahren (11,1%). Die geringste Beteiligung wurde hingegen bei den jungen Erwachsenen im Alter von 18 bis 25 Jahren verzeichnet. (Abbildung 2)

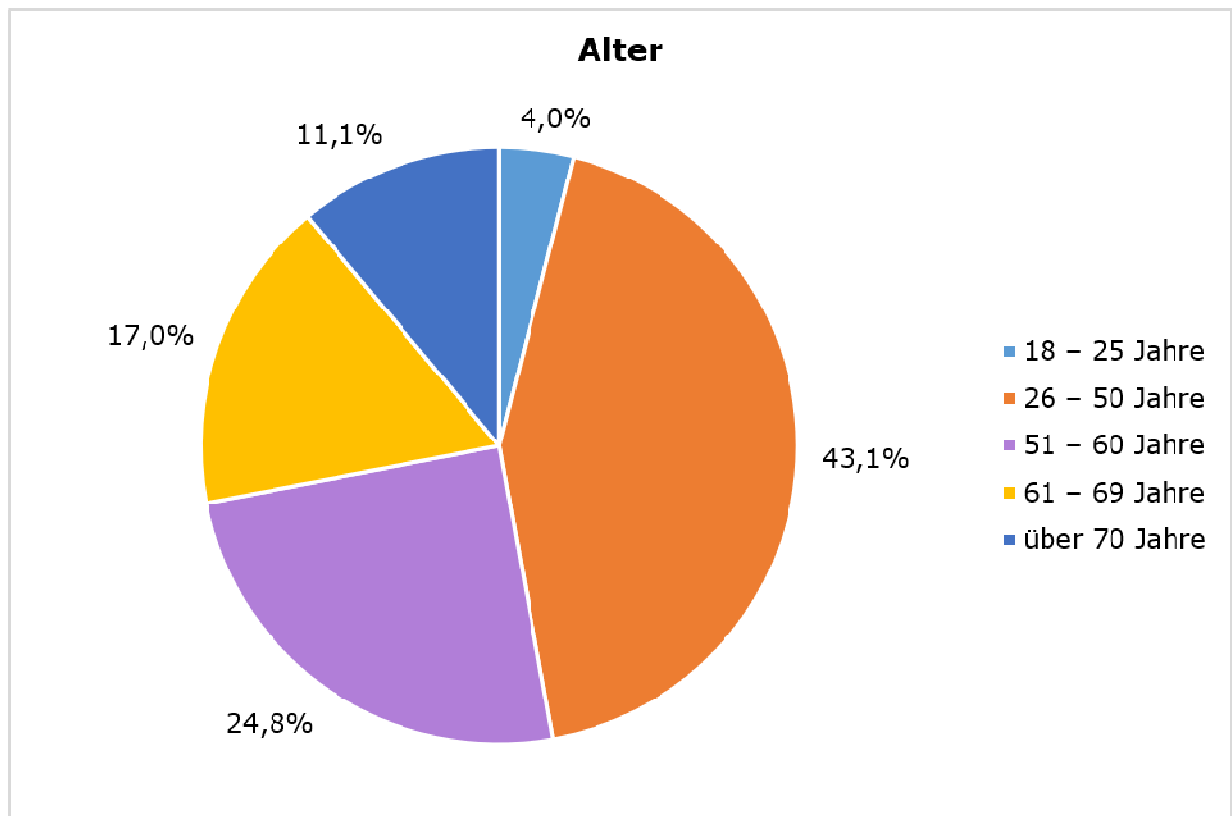


Abbildung 2

Die Zusammensetzung der Befragten nach Geschlecht zeigt einen höheren Anteil weiblicher Teilnehmerinnen, die 58,4% der Gesamtstichprobe ausmachen. (Abbildung 3)

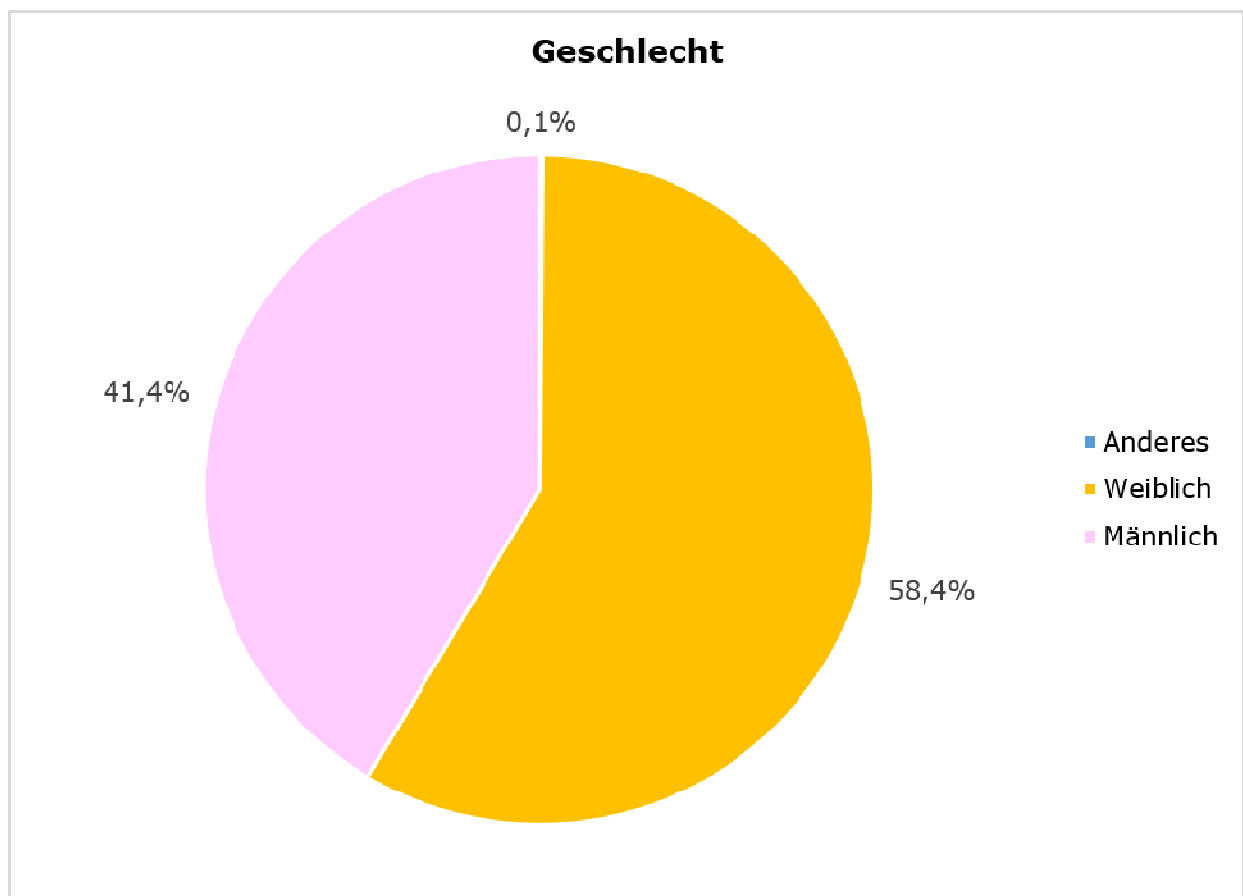


Abbildung 3

Die Analyse der Staatsangehörigkeit der Befragten zeigt eine deutliche Mehrheit italienischer Staatsbürgerinnen und Staatsbürger, die 88,3% der Stichprobe ausmachen. Personen mit der Staatsangehörigkeit eines Nicht-EU-Landes stellen 8,7% der Befragten, während Bürgerinnen und Bürger anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union 3,0% der Stichprobe vertreten. (Abbildung 4)

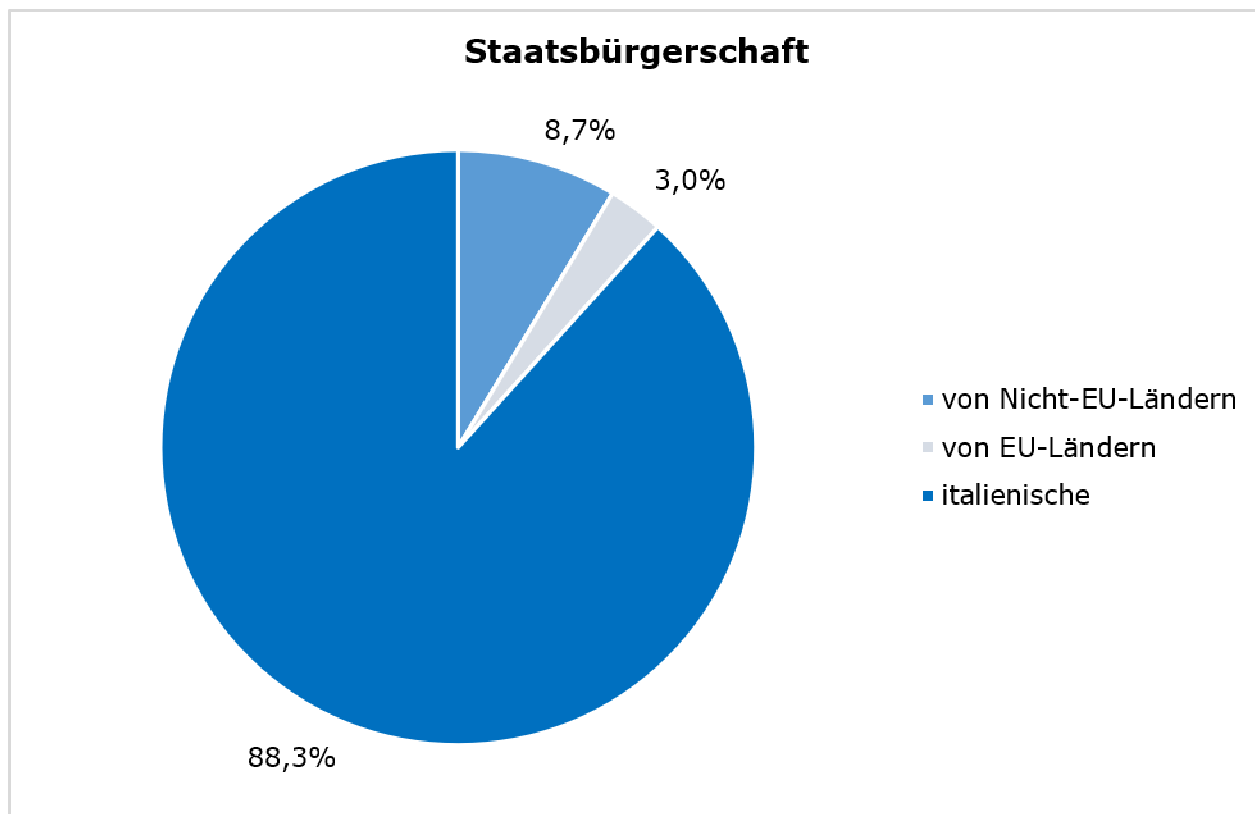


Abbildung 4

Was den Wohnsitz betrifft, so lebt nahezu die Gesamtheit der Teilnehmenden (99,5%) in der Gemeinde Bozen. Die Anteile der übrigen Gruppen sind marginal: 0,3% der Befragten stammen aus anderen Südtiroler Gemeinden, während die im A.I.R.E.-Register der Gemeinde Bozen eingetragenen Personen sowie die Einwohnerinnen und Einwohner anderer italienischer Gemeinden jeweils 0,1% der Gesamtstichprobe ausmachen. (Abbildung 5)

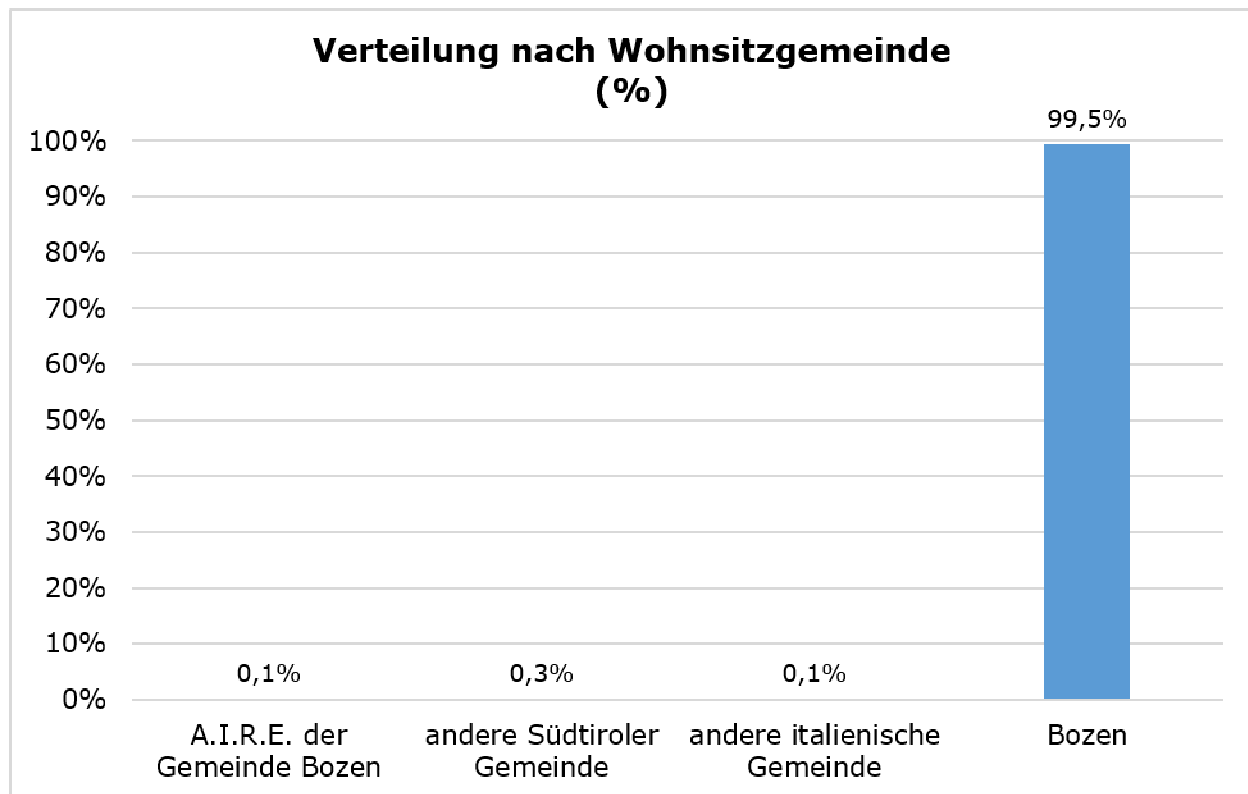


Abbildung 5

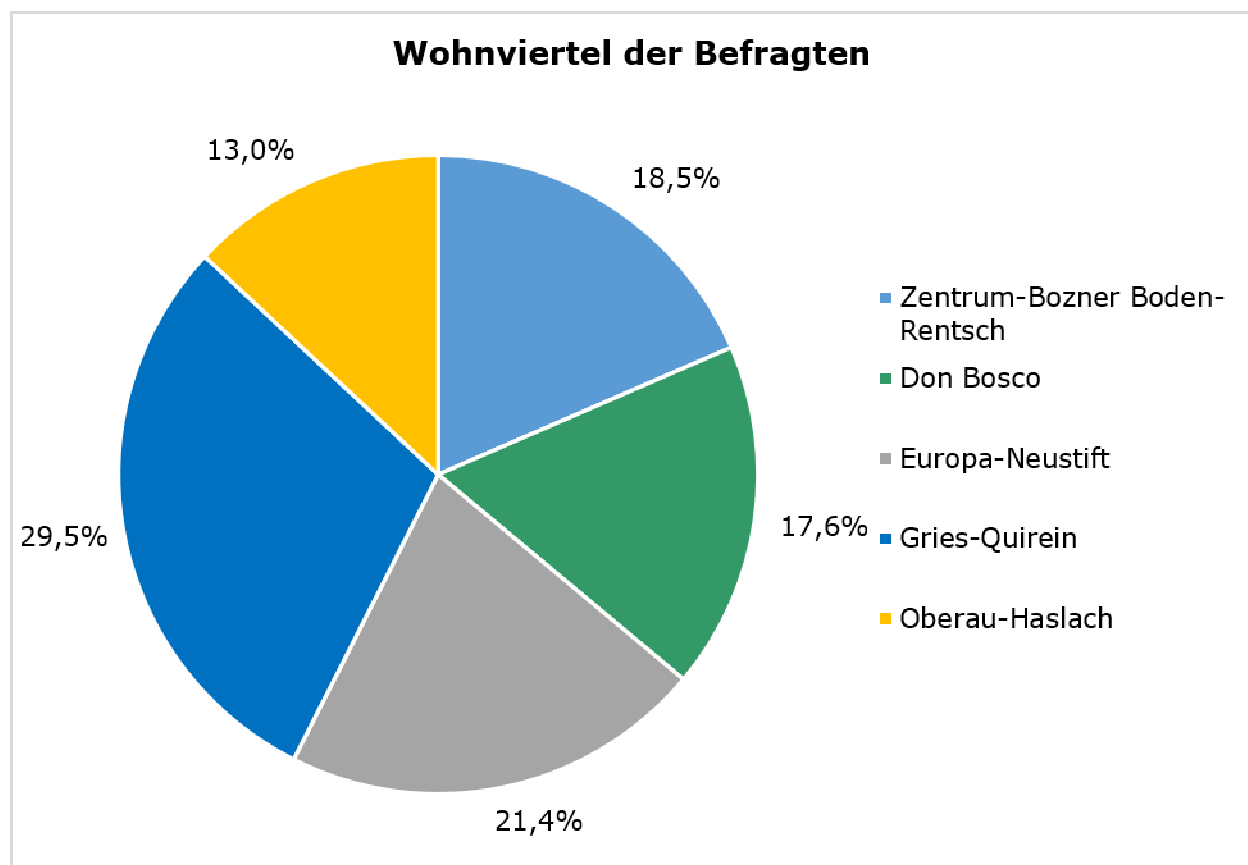


Abbildung 6

Unter den in der Gemeinde Bozen wohnhaften Personen, die an der Untersuchung teilgenommen haben, ist der Stadtteil Gries-Quirein mit 29,5% der Befragten am stärksten vertreten. Es folgen Europa-Neustift (21,4%),

Zentrum-Bozner Boden-Rentsch (18,5%), Don Bosco (17,6%) sowie Oberau-Haslach (13,0%). (Abbildung 6)

In Bezug auf den für die Ausstellung der CIE gewählten Standort ist das Bürgerzentrum Europa-Neustift der am häufigsten genutzte Schalter; 31,9% der Befragten gaben diesen Standort an. Es folgen das Amt für Demographische Dienste in der Vintlerstraße, das von 23,7% der Nutzerinnen und Nutzer gewählt wurde, der Schalter für Demographische Dienste Firmian (20,3%), das Bürgerzentrum Gries-Quirein (12,3%) sowie das Bürgerzentrum Oberau-Haslach (11,8%). (Abbildung 7)

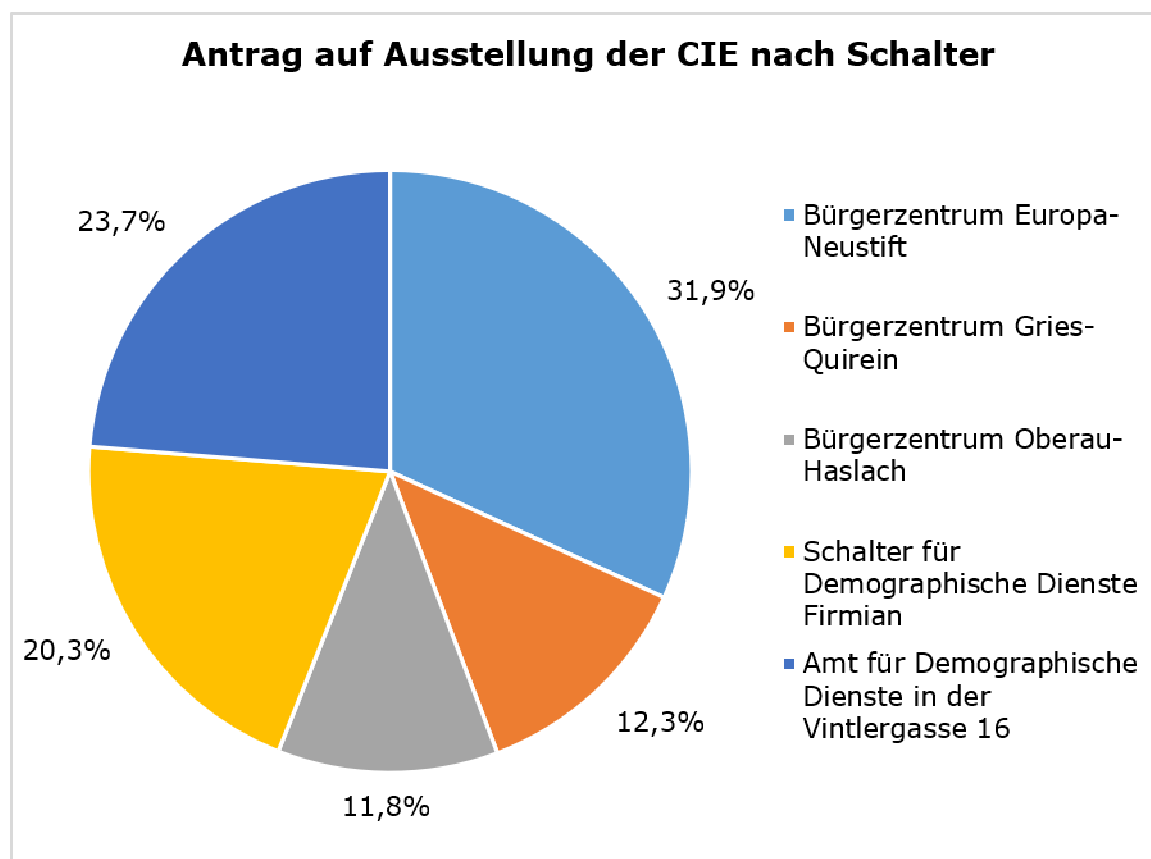


Abbildung 7

4.2 Die Gründe für die Beantragung der CIE

Der wichtigste Grund für die Beantragung der elektronischen Identitätskarte (CIE) war die Ersetzung des Personalausweises in Papierform. Mehr als die Hälfte der Befragten (51,6%) gab diesen Grund an.

Zu den weiteren Hauptgründen zählen der bevorstehende Ablauf des Personalausweises (27,1%), Diebstahl, Verlust oder Beschädigung des Dokuments (6,0%) sowie das Fehlen eines gültigen Personalausweises (5,9%). Weitere 5,7% der Befragten erklärten, die CIE beantragt zu haben, um einen elektronischen Personalausweis der ersten Generation zu ersetzen, der vor dem 31. Januar 2017 ausgestellt worden war. Die übrigen Gründe, die auf verschiedene Kombinationen aus dem Ersatz von Ausweisen in Papierform oder älterer CIE-Generationen sowie auslaufenden Dokumenten zurückzuführen sind, machen insgesamt 3,7% der Antworten aus. (Abbildung 8)

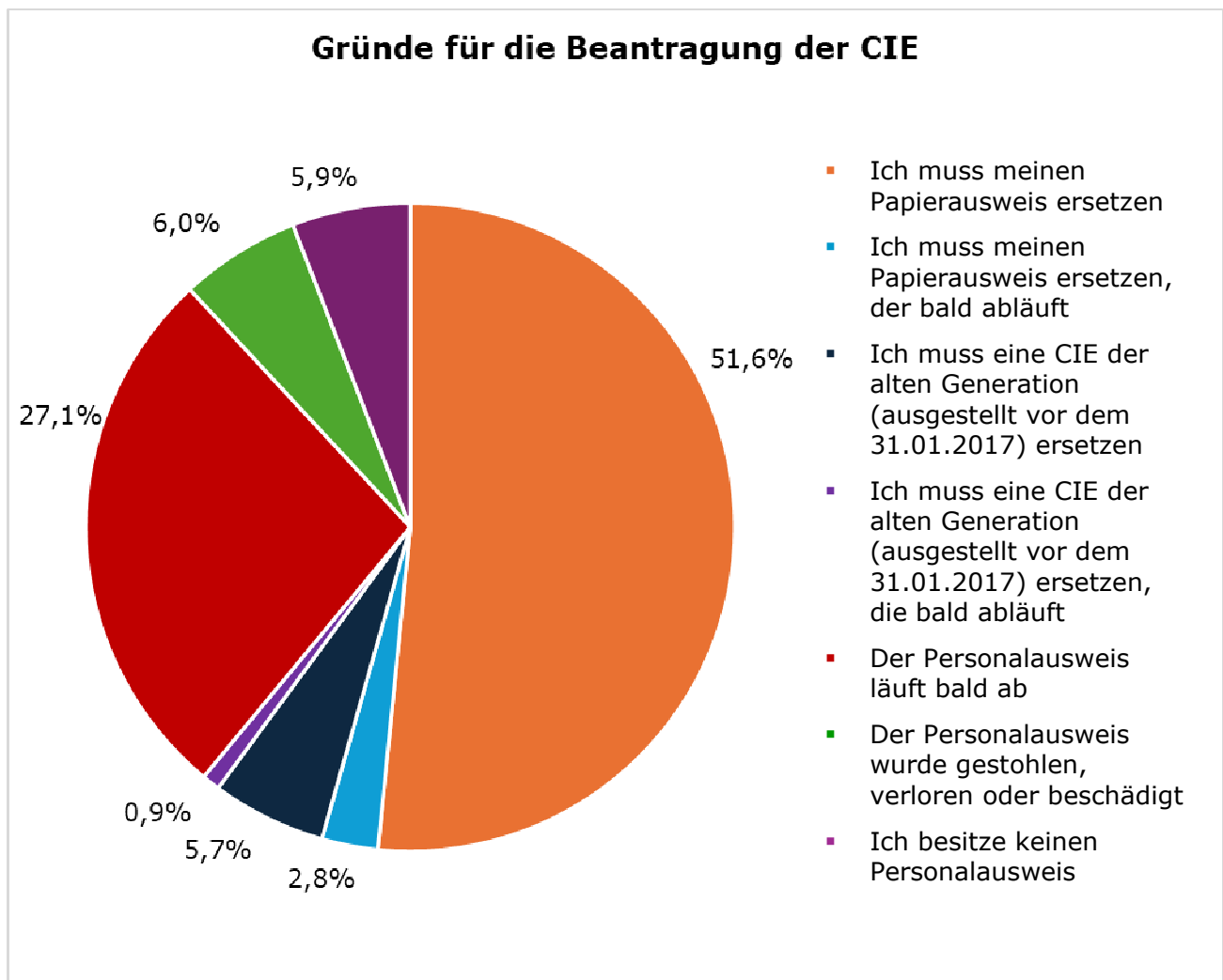


Abbildung 8

4.3 Kanäle, über die die Bürgerinnen und Bürger von der Notwendigkeit der Aktivierung der CIE erfahren haben

Am häufigsten wurde die Notwendigkeit der Aktivierung der CIE durch Mitteilungen der Stadt Bozen bekannt; 38,0% der Befragten nannten diesen Informationskanal. Es folgen die App IO (13,1%) sowie Werbebanner (12,0%). Die Auswertung der im offenen Antwortfeld „Sonstiges“ angegebenen Antworten hat weitere Informationsquellen aufgezeigt. Dazu zählen insbesondere die Mundpropaganda (13,0%), der persönliche Bedarf, das Dokument zu beantragen oder zu erneuern (9,8%), sowie traditionelle Medien (9,5%). In geringerem Ausmaß wurden außerdem das Internet, Mitteilungen anderer Behörden, Informationsschreiben der Gemeinde sowie die Notwendigkeit einer digitalen Identität für den Zugang zu Online-Diensten genannt. (Abbildung 9)

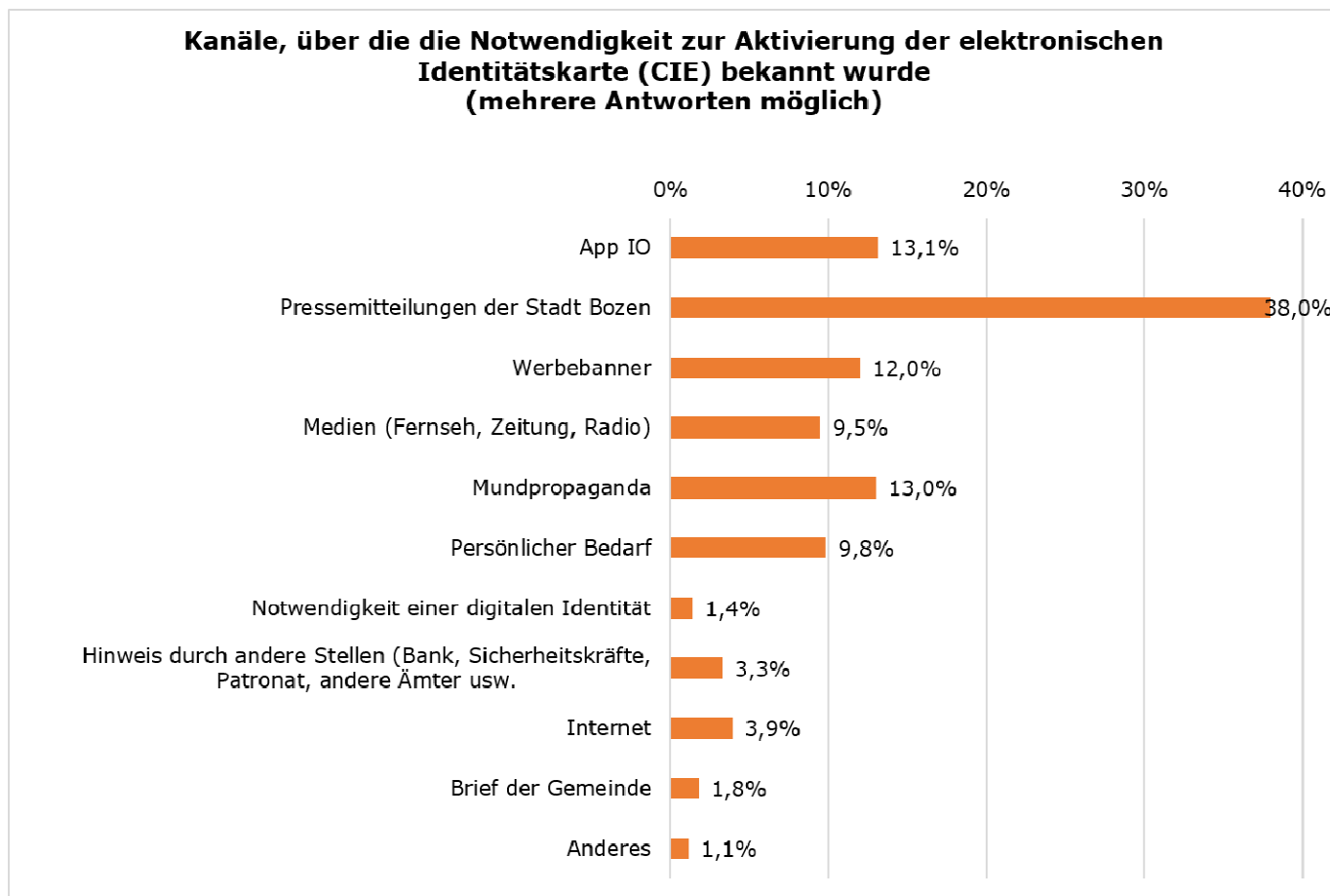


Abbildung 9

4.3.1 Art und Weise, wie die Notwendigkeit der Aktivierung der CIE nach Altersgruppen bekannt wurde

Die Analyse nach Altersgruppen zeigt, dass die Mitteilungen der Stadt Bozen für alle Altersklassen den wichtigsten Informationskanal darstellen. Die entsprechenden Werte reichen von 36,1% bei den 26- bis 50-Jährigen bis zu 50,0% bei den 18- bis 25-Jährigen. Die App IO spielt insbesondere bei den jüngeren Befragten eine bedeutende Rolle (18,8% in der Altersgruppe der 18- bis 25-Jährigen) sowie bei den Bürgerinnen und Bürgern im Alter zwischen 51 und 69 Jahren (zwischen 13,7% und 15,6%). Unter den über 70-Jährigen wird sie hingegen deutlich seltener genutzt (6,8%). Werbebanner erzielen ihren höchsten Anteil in der Altersgruppe der 51- bis 60-Jährigen (15,2%), während traditionelle Medien wie Fernsehen, Zeitungen und Radio bei den 61- bis 69-Jährigen vergleichsweise stärker ins Gewicht fallen (15,6%). Die Mundpropaganda ist vor allem bei den 26- bis 50-Jährigen von Bedeutung (16,4%), während sie in den übrigen Altersgruppen eine geringere Rolle spielt. Die Kenntnis der Notwendigkeit, die CIE aufgrund persönlicher Erfordernisse zu aktivieren wie der Beantragung oder Erneuerung des Dokuments weist in den verschiedenen Altersgruppen relativ ähnliche Werte auf und bewegt sich zwischen 5,9% und 11,4%. (Abbildung 10).

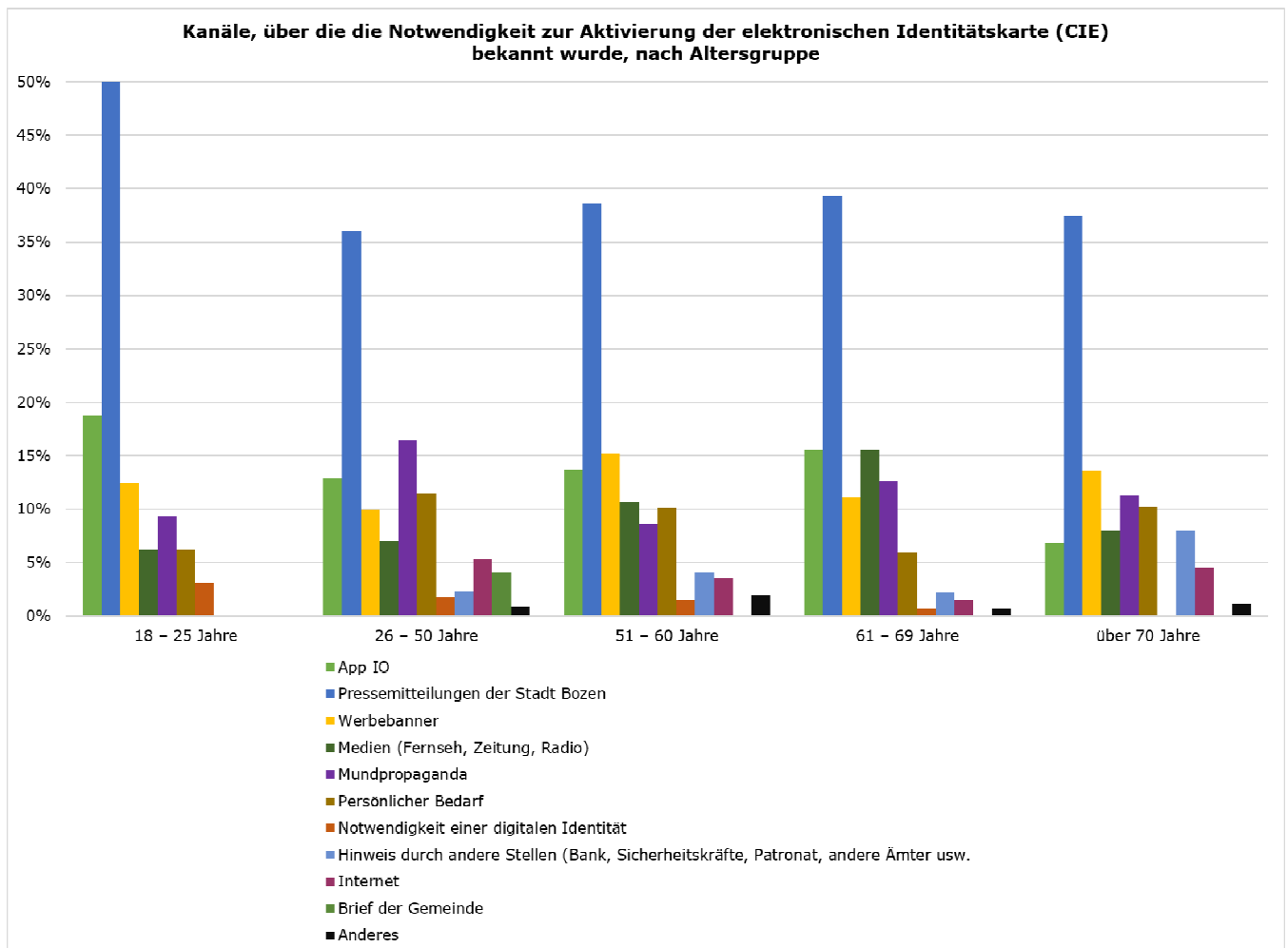


Abbildung 10

4.3.2 Informationsquellen zu den erforderlichen Unterlagen und den Kosten für die Aktivierung der CIE

Die Website der Stadt Bozen bestätigt sich als wichtigste Informationsquelle für Bürgerinnen und Bürger, die Informationen zu den für die Aktivierung der CIE erforderlichen Unterlagen sowie zu den damit verbundenen Kosten suchen. Sie wurde von 68,0% der Befragten als Informationskanal genannt. Es folgen die Mundpropaganda mit 17,8% sowie der direkte Kontakt mit den Demographischen Diensten per Telefon, E-Mail oder über den Zugang zu den Schaltern, der von 16,2% der Befragten genutzt wurde.

Die übrigen Informationsquellen spielen hingegen nur eine untergeordnete Rolle. Sowohl das Internet im Allgemeinen als auch Anwendungen der Künstlichen Intelligenz wurden jeweils von 0,6% der Befragten genannt, während Zeitungen und Fernsehnachrichten auf 0,4% kommen. Die unter der Kategorie „Sonstiges“ zusammengefassten Antworten (0,5%) umfassen unter anderem Verweise auf die App IO, die Bürgerzentren, per Post erhaltene Mitteilungen sowie weitere Informationsquellen, die nur vereinzelt genannt wurden. (Abbildung 11)

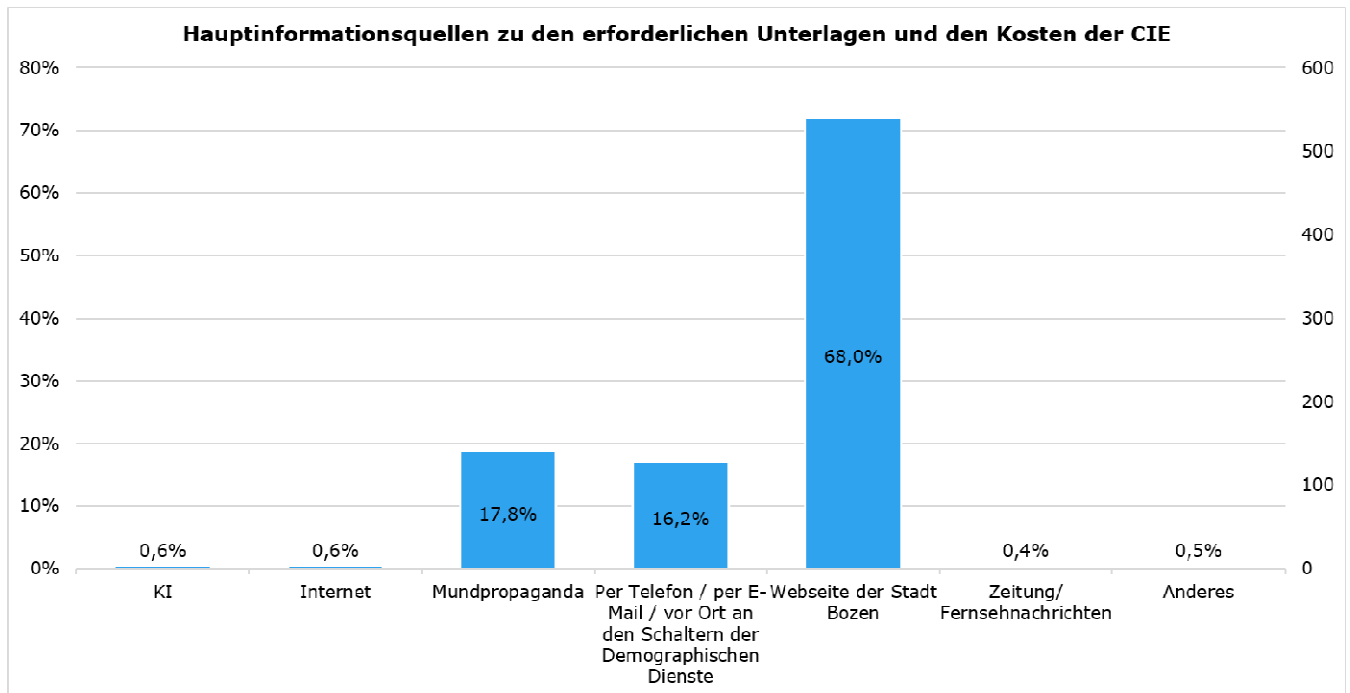


Abbildung 11

4.4 Nutzung der Online-Terminbuchung für die CIE

Auf die Frage nach der Nutzung des Online-Dienstes zur Terminvereinbarung für die Ausstellung der CIE gaben nahezu alle Befragten an, die digitale Buchungsmöglichkeit in Anspruch genommen zu haben. Konkret nutzten 735 Personen (92,6%) den Online-Terminbuchungsdienst, während lediglich 59 Personen (7,4%) angaben, diesen nicht verwendet zu haben. (Abbildung 12)

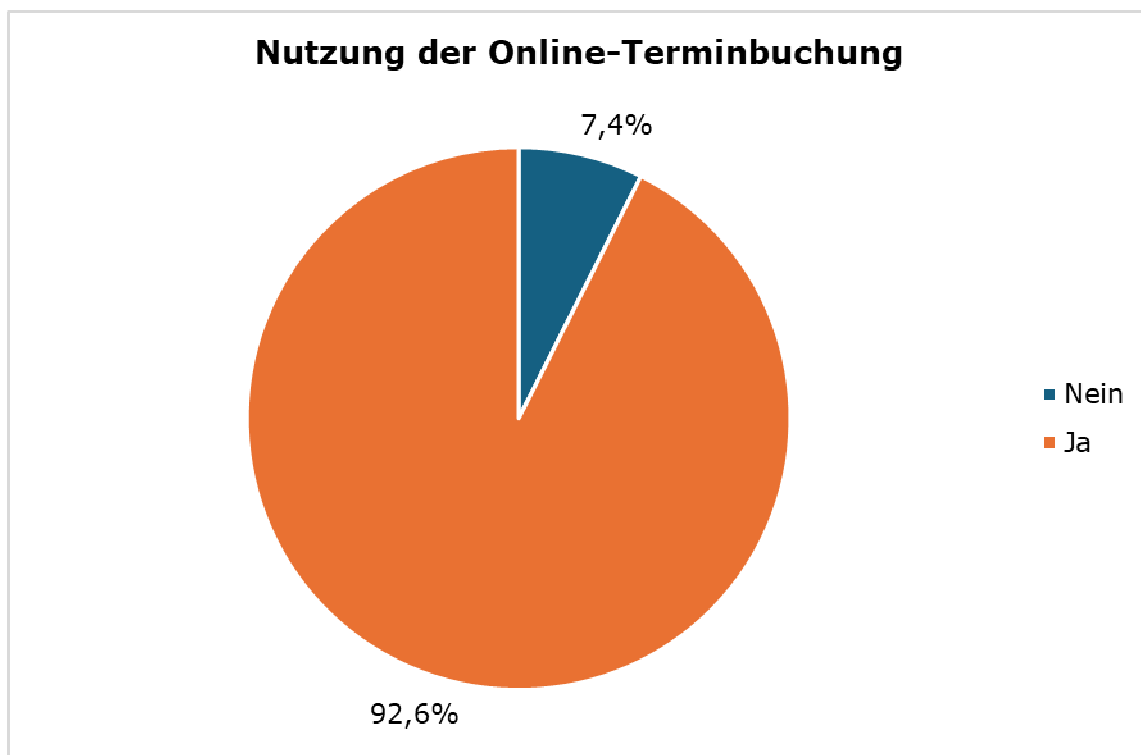


Abbildung 12

4.4.1 Online-Terminbuchung für die CIE nach Staatsangehörigkeit

Unter Berücksichtigung der Staatsangehörigkeit der Befragten zeigt sich in allen Gruppen eine hohe Nutzung der Online-Terminbuchung. Den höchsten Anteil verzeichnen Bürgerinnen und Bürger aus Nicht-EU-Staaten, von denen 98,6% den Online-Dienst genutzt haben. Es folgen die italienischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürger mit 92,2% sowie die Bürgerinnen und Bürger anderer EU-Mitgliedstaaten mit 87,5%. (Abbildung 13)

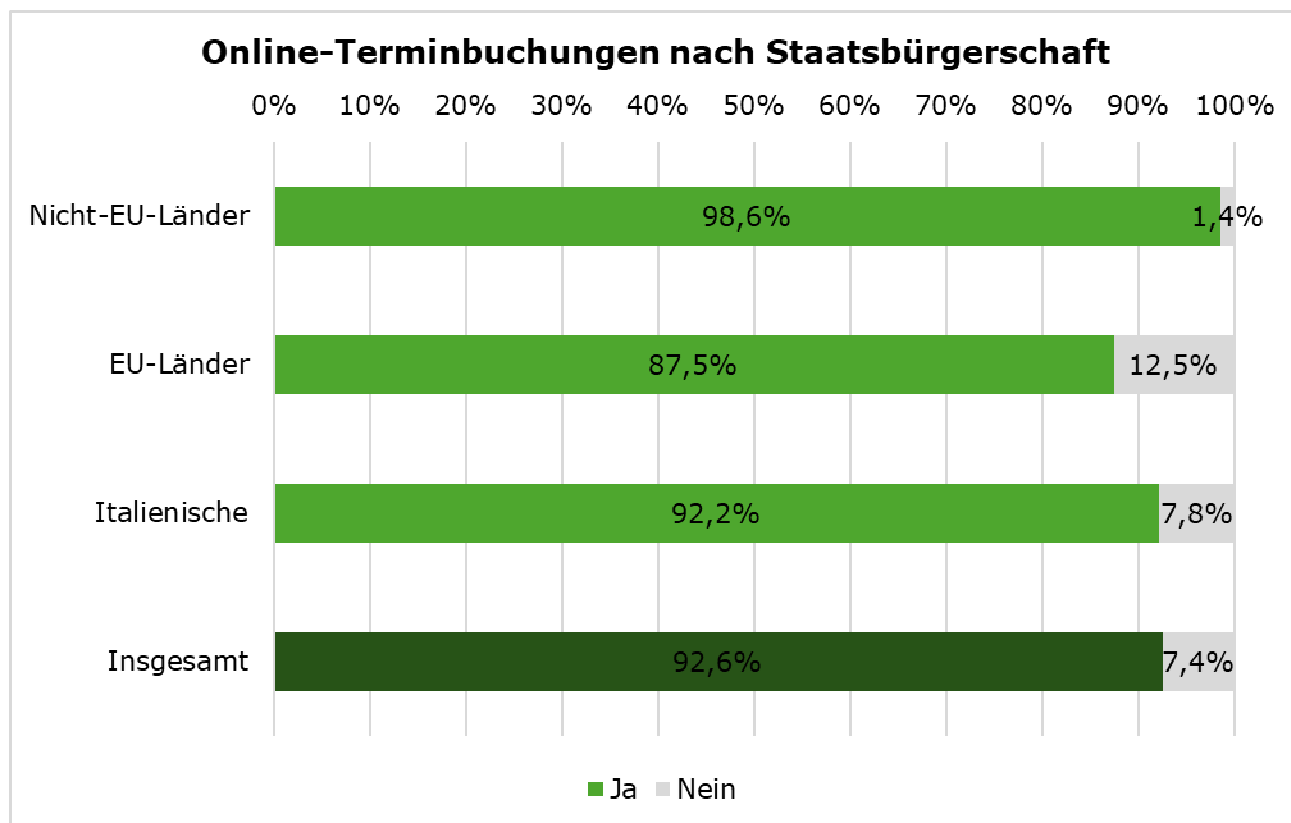


Abbildung 13

4.4.2 Online-Terminbuchung für die CIE nach Altersgruppen

Bei der Analyse der Ergebnisse nach Altersgruppen zeigen sich einige Unterschiede bei der Nutzung der Online-Terminbuchung. Die höchsten Anteile werden in den Altersgruppen der 26- bis 50-Jährigen (98,0%) und der 18- bis 25-Jährigen (96,9%) verzeichnet. Es folgen die Altersgruppe der 51- bis 60-Jährigen (92,4%) sowie jene der 61- bis 69-Jährigen (91,9%). Bei den Bürgerinnen und Bürgern ab 70 Jahren ist die Nutzung der Online-Terminbuchung mit 71,6% geringer als in den übrigen Altersgruppen. Dieses Ergebnis lässt sich auch dadurch erklären, dass Personen ab 70 Jahren die Schalter in der Vintlerstraße 16 sowie im Bürgerzentrum Europa-Neustift ohne vorherige Terminvereinbarung direkt aufsuchen können. (Abbildung 14)

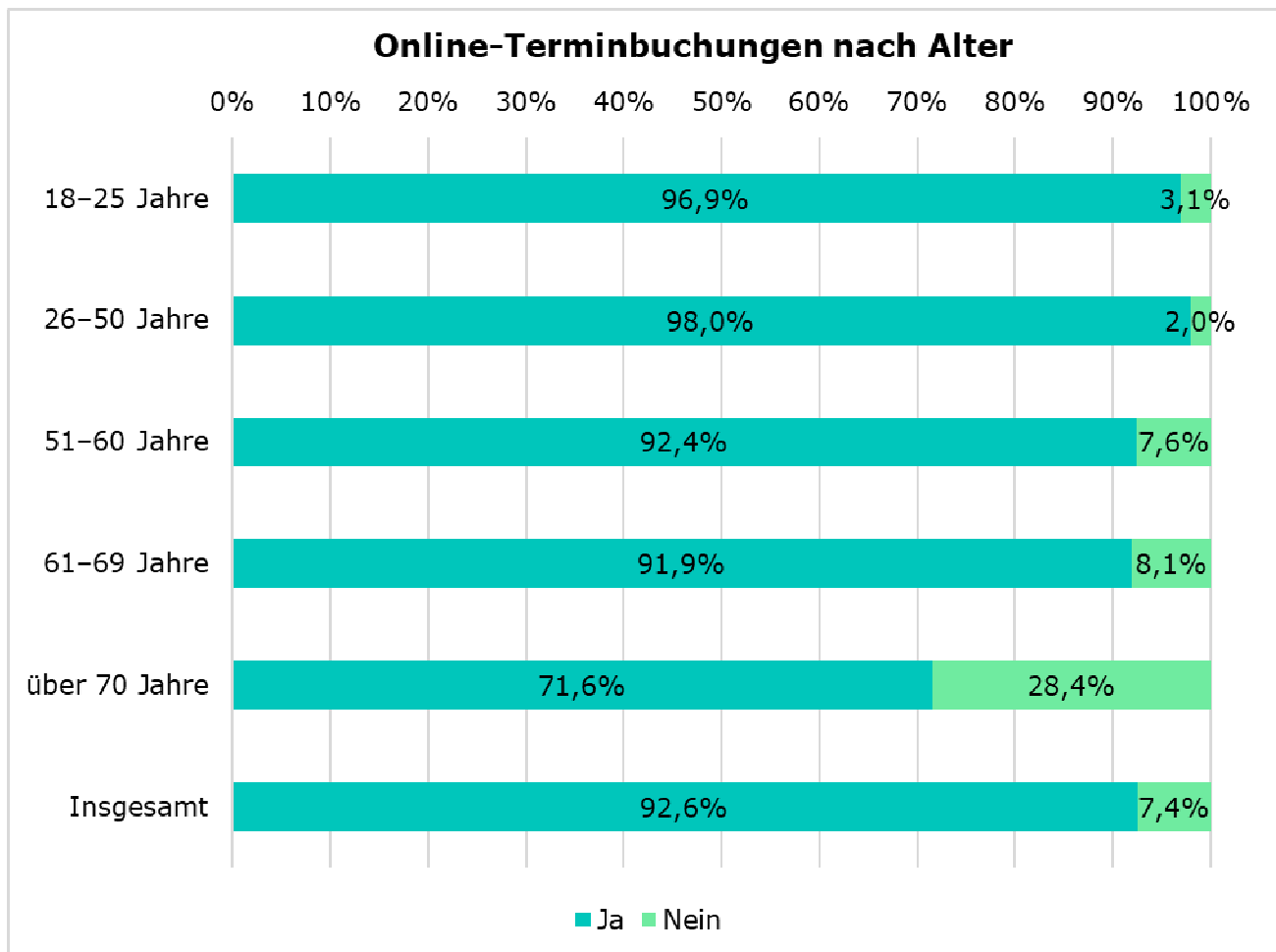


Abbildung 14

4.5 Bewertung der Online-Terminbuchung

Die Ergebnisse zeigen eine sehr hohe Zufriedenheit mit dem Online-Terminbuchungsdienst. Die große Mehrheit der Befragten (82,3%) bewertet den Dienst als sehr wirksam, während weitere 16,1% ihn als eher wirksam einschätzen. Insgesamt äußern sich damit 98,4% der Nutzerinnen und Nutzer positiv über den Dienst, was dessen Nutzen und Wirksamkeit beim Zugang zu den Dienstleistungen zur Ausstellung der CIE bestätigt. Negative Bewertungen sind lediglich vereinzelt festzustellen und machen insgesamt 1,6% der Antworten aus. (Abbildung 15)

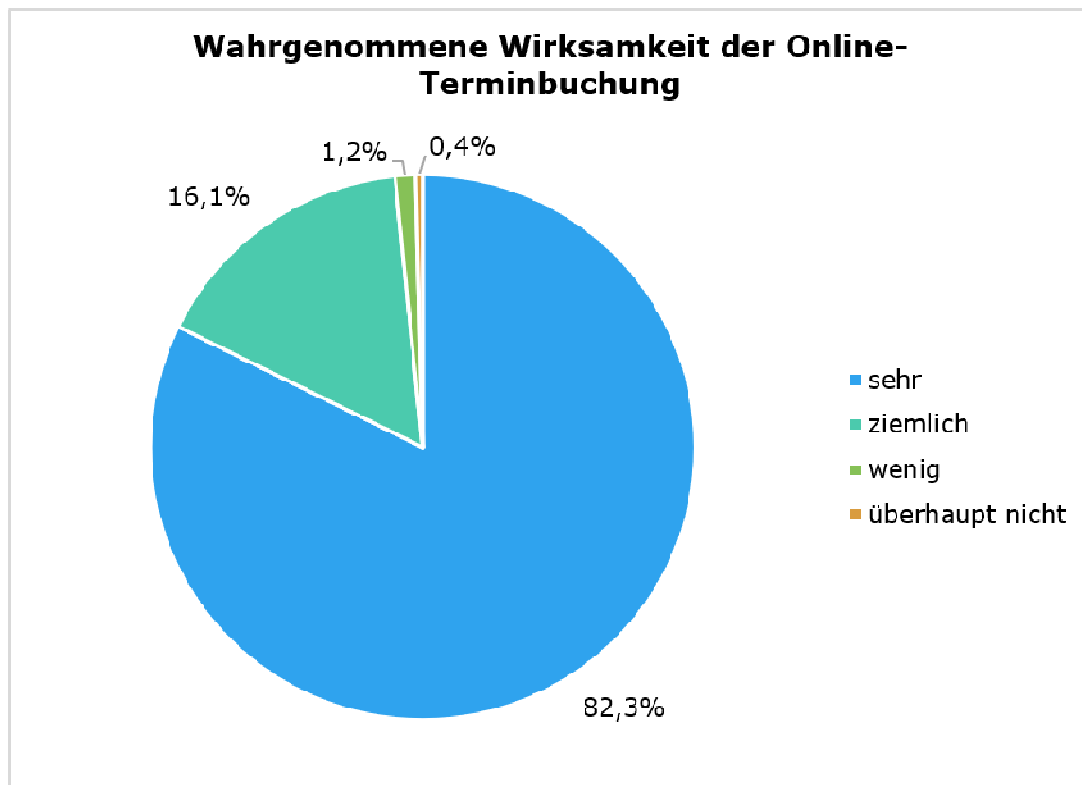


Abbildung 15

4.6 Verfügbarkeit von Terminen

Die Ergebnisse der Befragung zeigen ein hohes Maß an Zufriedenheit hinsichtlich der Verfügbarkeit von Terminen für die Ausstellung der CIE. Die große Mehrheit der Befragten (92,2%) gab an, einen Termin am gewünschten Datum erhalten zu haben, während lediglich 7,8% keine Verfügbarkeit am bevorzugten Tag vorfanden. (Abbildung 16)

Auch in Bezug auf die Wahl des gewünschten Schalters bzw. Standorts ergibt sich ein sehr positives Bild: 93,3% der Befragten konnten ihren Termin an der bevorzugten Sitz buchen, während 6,7% dies nicht gelang. (Abbildung 16)

Hinsichtlich des Ergebnisses des Antragsverfahrens erklärten 93,5% der Befragten, dass sie die CIE erfolgreich erhalten haben. Lediglich 6,5% gaben an, die CIE nicht erhalten zu haben (Abbildung 16)

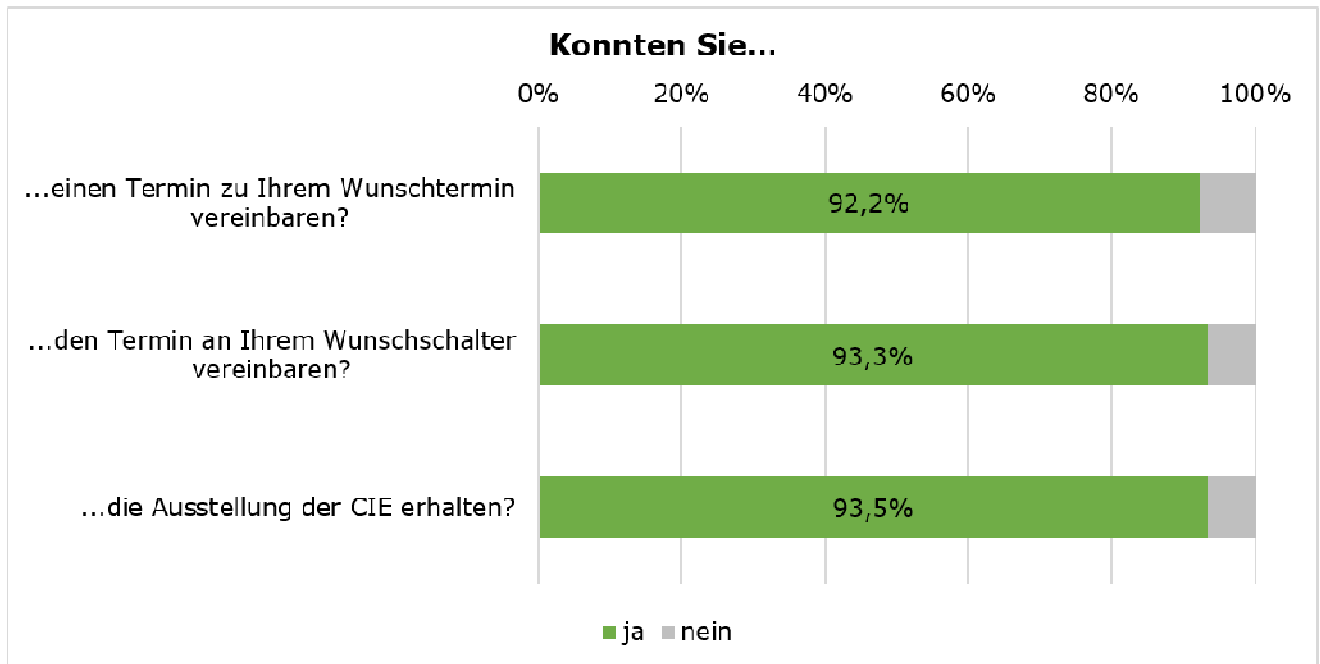


Abbildung 16

4.7 Terminvereinbarung beim gewünschten Schalter

Die Analyse der Daten nach dem Schalter, bei dem die Befragten ihren Termin vereinbaren wollten, zeigt eine hohe Erfolgsquote bei der Buchung am bevorzugten Schalter. Die höchsten Anteile erfolgreicher Terminvereinbarungen wurden im Bürgerzentrum Gries-Querein (98,0%) und beim Schalter für demographische Dienste Firmian (97,5%) verzeichnet, gefolgt vom Bürgerzentrum Oberau-Haslach (94,7%). Etwas niedrigere, aber dennoch sehr hohe Werte zeigen sich beim Amt für demographische Dienste in der Vintlerstraße 16 (91,0%) sowie beim Bürgerzentrum Europa-Neustift (90,1%). (Abbildung 17)

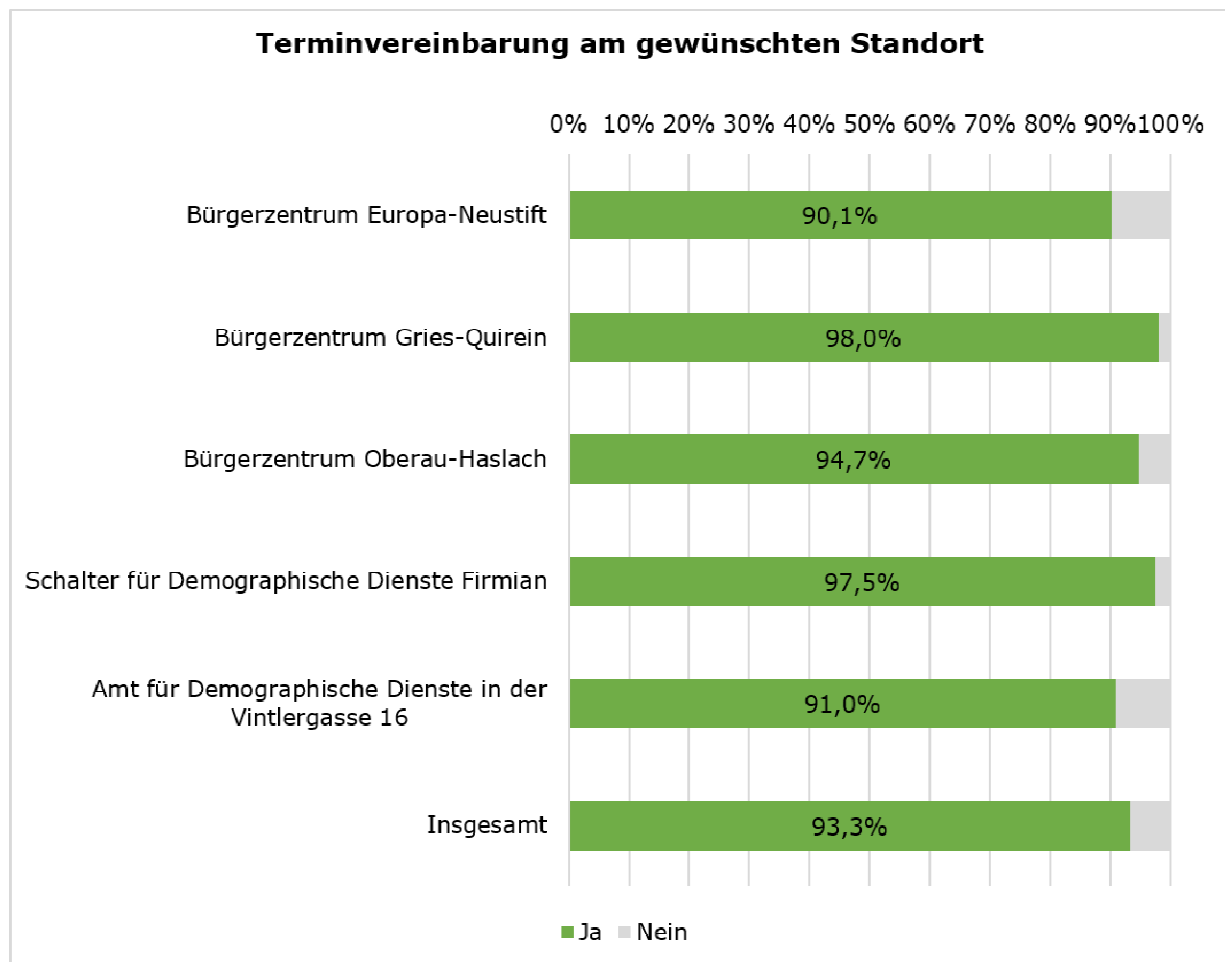


Abbildung 17

4.8 Gründe für die nicht erfolgte Ausstellung der CIE

Der Nichterhalt der CIE wurde in 52 Fällen festgestellt, was 6,5% aller erhobenen Fälle entspricht. In den übrigen 742 Fällen (93,5%) wurde die CIE ordnungsgemäß ausgestellt.

Unter den Fällen, in denen keine CIE ausgestellt wurde, war das Fehlen erforderlicher Unterlagen oder Passfotos mit 36,5% der häufigste Grund. Es folgen nicht verwendbare Fotos mit 23,1% sowie das Fehlen der notwendigen Voraussetzungen mit 13,5%.

In 11,5% der Fälle war die Nichtausstellung auf technische Probleme am Schalter zurückzuführen. Weitere 9,6% der Fälle entfielen auf Situationen, in denen keine konkrete Begründung für die Nichtausstellung angegeben wurde. Die weiteren Gründe waren die Abwesenheit der antragstellenden Person bzw. einer bevollmächtigten Person (3,8%) sowie Änderungen der persönlichen Daten (1,9%). (Abbildung 18)

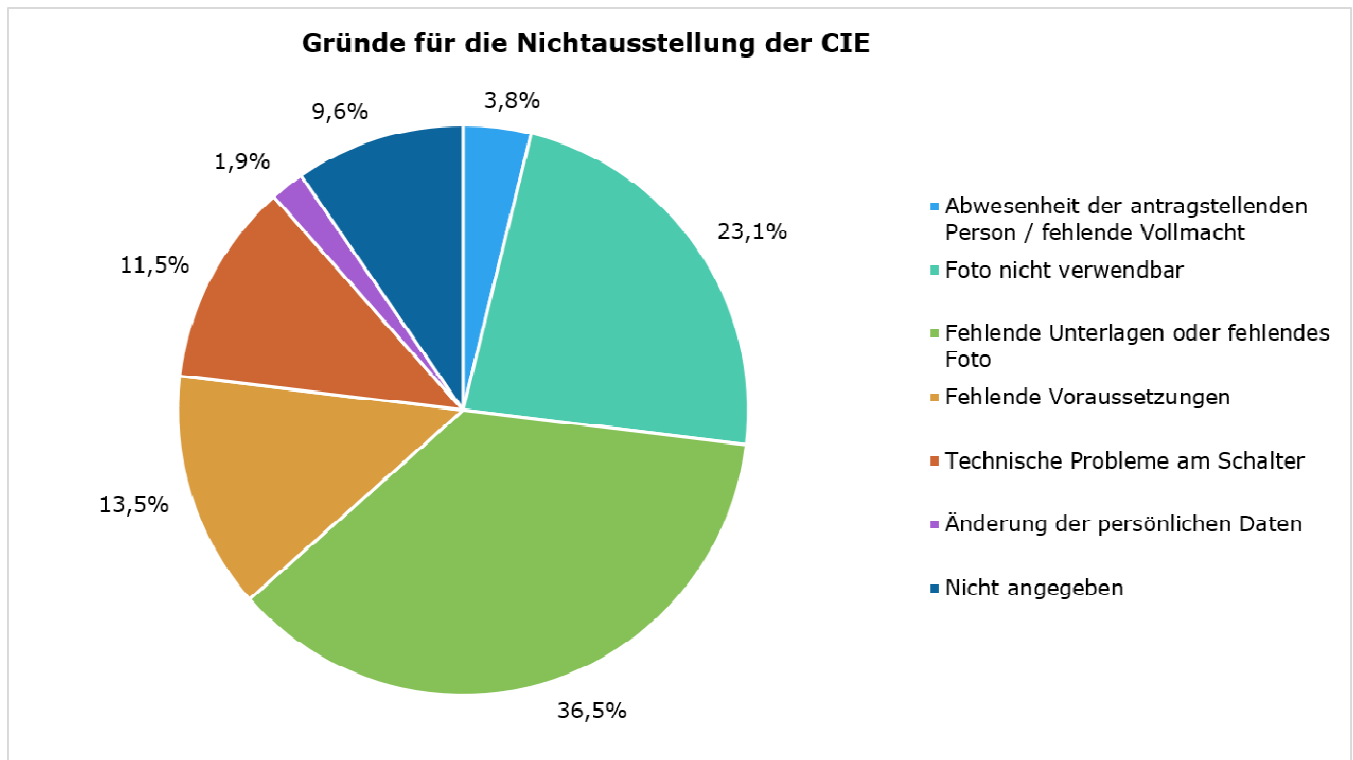


Abbildung 18

4.9 Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer des CIE-Schalters

Die Ergebnisse der Befragung weisen auf eine hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit den CIE-Schaltern hin. Die Gesamtbewertung des Verfahrens zur Beantragung der CIE erreicht eine Durchschnittsnote von 8,7 auf einer Skala von 1 bis 10. Der am häufigsten vergebene Wert (Modus) beträgt 10, was auf eine insgesamt sehr positive Beurteilung schließen lässt. Besonders positiv bewertet wurden die gute Erreichbarkeit des Schalters (Durchschnittswert 9,2) sowie dessen Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen (9,1). Sehr hohe Bewertungen erhielten zudem die Fachkompetenz des Personals (8,9), dessen Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit (8,8) sowie die Angemessenheit der Wartezeiten (8,8).

Auch die Öffnungszeiten werden mit einem Durchschnittswert von 8,6 Punkten positiv beurteilt. Die externe und interne Beschilderung erreicht einen Mittelwert von 8,4 Punkten und bestätigt damit die positive Wahrnehmung der Organisation sowie der Orientierungsmöglichkeiten innerhalb der Einrichtung. Etwas niedrigere, jedoch weiterhin sehr positive Bewertungen betreffen den Wartebereich (8,0) sowie die Passfoto-Kabine bei den Demographischen Diensten in der Vintlerstraße 16 (8,1). Diese Aspekte weisen im Vergleich zu den übrigen untersuchten Bereichen das größte Verbesserungspotenzial auf. Insgesamt bestätigen die Ergebnisse die hohe wahrgenommene Qualität des CIE-Dienstes. Diese zeichnet sich durch eine gute Zugänglichkeit, qualifiziertes und hilfsbereites Personal sowie eine von der Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer als effizient bewertete Organisation des Dienstes aus (Tabelle 1).

	Mittelwert	Modus	σ (Standard- ab- weichung)
a. Der CIE-Schalter ist leicht zu erreichen	9,2	10	1,7
b. Der CIE-Schalter ist auch für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	9,1	10	1,8
c. Die Passfoto-Kabine, die den Nutzern in der Vintlergasse 16 (Meldeamt) zur Verfügung steht, ist nützlich, auch für Menschen mit Behinderung	8,1	10	2,8
d. Die Öffnungszeiten des CIE-Schalters sind angemessen	8,6	10	2,2
e. Die Beschilderung im Außenbereich ist klar und gut sichtbar	8,4	10	2,1
f. Die Beschilderung im Inneren ist klar und gut sichtbar	8,4	10	2,1
g. Die Wartezeiten sind angemessen	8,8	10	2,1
h. Der Warteraum ist gemütlich	8,0	10	2,3
i. Das Personal ist kompetent	8,9	10	2,2
j. Das Personal ist hilfsbereit und zuvorkommend	8,8	10	2,3
Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zur Beantragung des CIE?	8,7	10	2,1

Tabelle 1

NB: Die Verteilung der Bewertungen der Gesamtzufriedenheit weist einen Modus von 10 auf. Dies zeigt, dass die am häufigsten vergebene Bewertung die Höchstbewertung war. Der Durchschnittswert von 8,7, der unter dem Modus liegt, sowie eine Standardabweichung (σ) von 2,3 deuten jedoch auf eine nicht unerhebliche Streuung der Antworten hin. Niedrigere Bewertungen haben somit den Durchschnittswert beeinflusst.

Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei den Bewertungen der Punkte c bis j. Bei den ersten beiden Punkten ist die Abweichung hingegen weniger ausgeprägt: Hier werden durchschnittliche Bewertungen von 9,2 bzw. 9,1 erreicht.

4.9.1 Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem CIE-Dienst nach Altersgruppen

Das Zufriedenheitsniveau mit dem Verfahren zur Beantragung der CIE ist in allen Altersgruppen sehr hoch. Mehr als 85% der Befragten vergeben eine Note zwischen 8 und 10, wobei die Höchstbewertung mit der Note 10 von 50,3% der

Stichprobe vergeben wurde. Die Zufriedenheit nimmt tendenziell mit dem Alter zu und erreicht in der Altersgruppe der 61- bis 69-Jährigen einen Anteil von 60,0% an Höchstbewertungen. Negative Bewertungen (Noten 1 bis 4) sind nur in geringem Umfang vertreten und machen insgesamt 6,0% aller Antworten aus. Die Ergebnisse weisen somit auf eine durchwegs positive Wahrnehmung des CIE-Dienstes in sämtlichen Altersgruppen hin. (Abbildung 19)

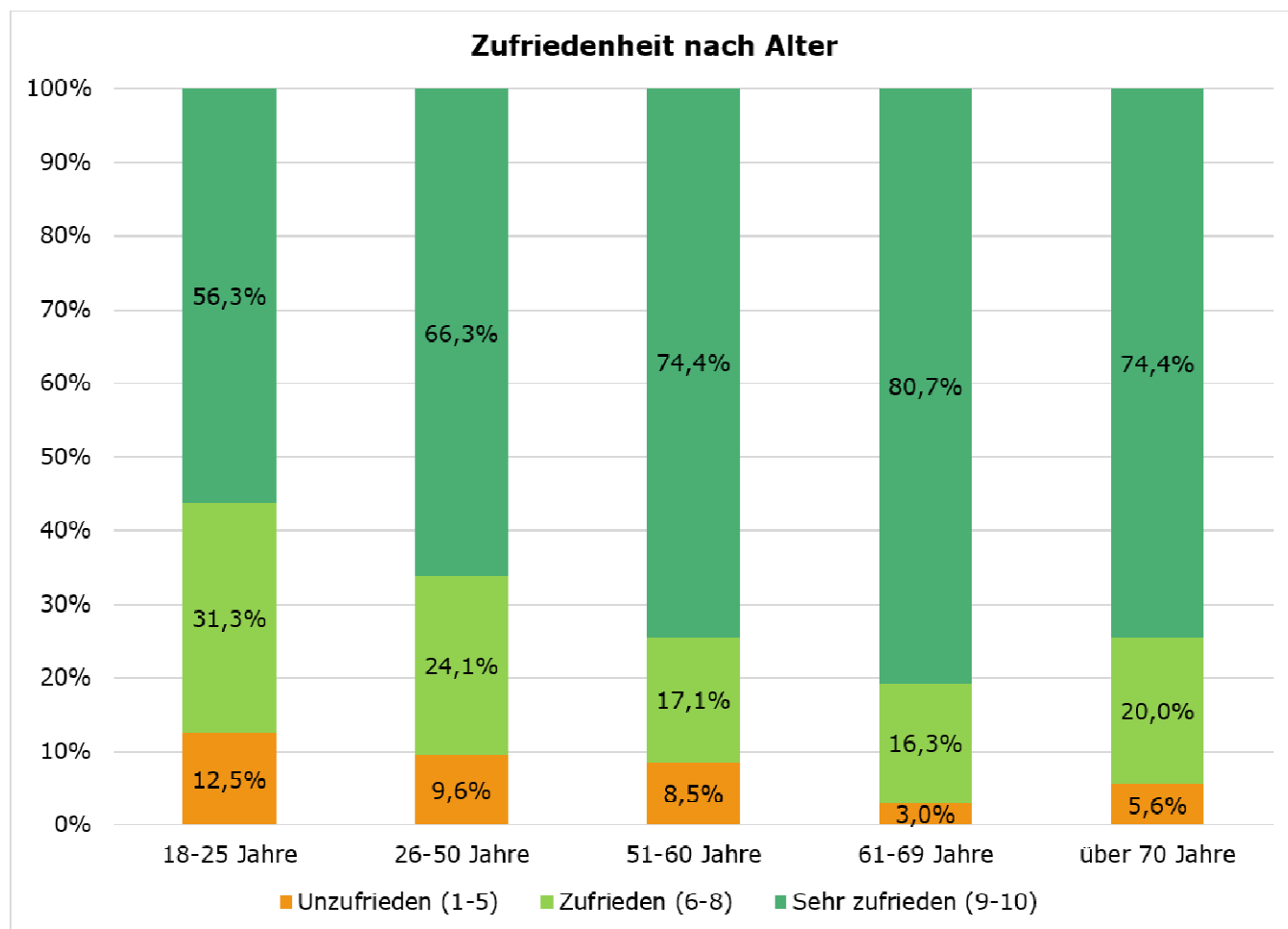


Abbildung 19

4.9.2 Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer des CIE-Dienstes nach Staatsangehörigkeit

Die Zufriedenheit mit dem Verfahren zur Beantragung der CIE ist in allen Gruppen von Staatsangehörigkeiten hoch. Die Höchstbewertung der Note 10 wurde von 51,3% der italienischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürger, von 45,8% der EU-Bürgerinnen und EU-Bürger sowie von 40,6% der Nicht-EU-Bürgerinnen und Nicht-EU-Bürger vergeben. Auch bei Betrachtung der positiven Bewertungen (Noten 8 bis 10) zeigt sich in allen Gruppen ein sehr hohes Zufriedenheitsniveau. Bei den Nicht-EU-Bürgerinnen und Nicht-EU-Bürgern liegen die Werte zwar geringfügig unter jenen der anderen Gruppen, insgesamt fällt die Bewertung jedoch auch hier überwiegend positiv aus. Insgesamt bestätigen die Ergebnisse eine breite Zufriedenheit mit dem Verfahren zur Ausstellung der CIE und weisen unabhängig von der Staatsangehörigkeit auf eine sehr positive Wahrnehmung des Dienstes hin (Abbildung 20).

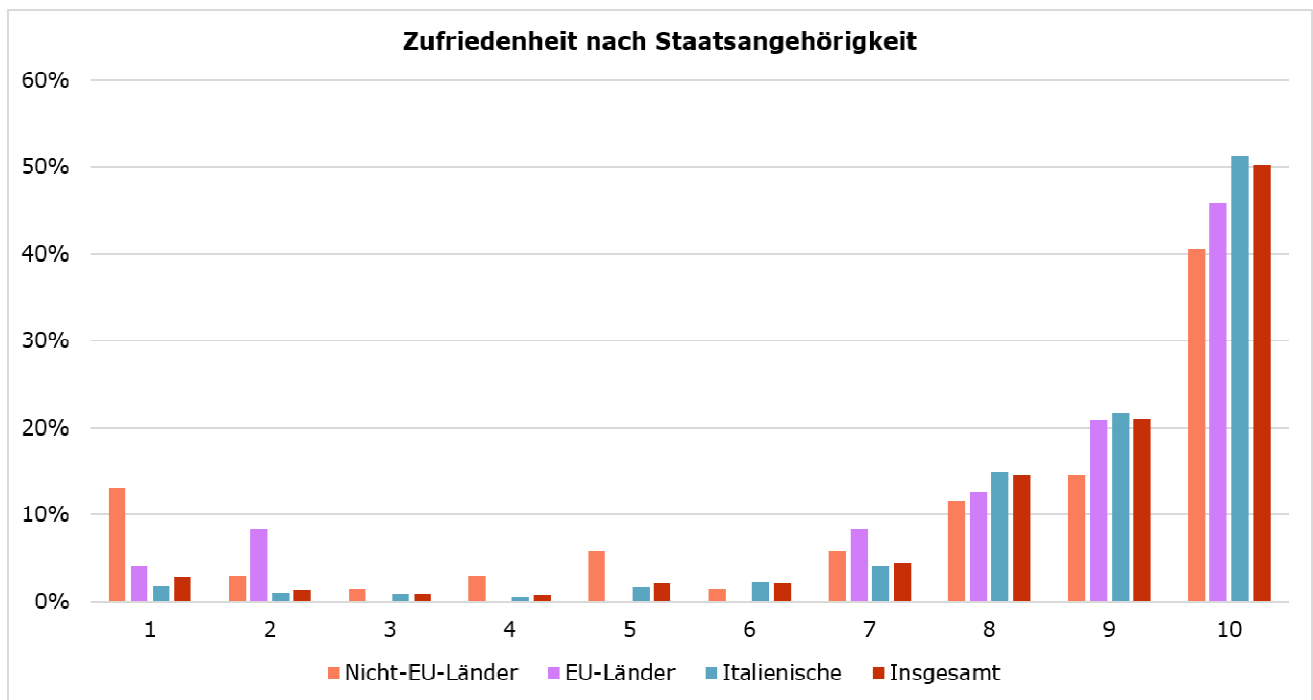


Abbildung 20

4.9.3 Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit dem Verfahren zur Beantragung der CIE nach Schalter

Die durchschnittliche Zufriedenheit mit dem Verfahren zur Beantragung der CIE ist an allen Schaltern sehr hoch. An jedem Standort ist die am häufigsten vergebene Bewertung die Höchstnote 10, die an den meisten Schaltern von mehr als der Hälfte der Nutzerinnen und Nutzer vergeben wurde. Die Bewertungen konzentrieren sich überwiegend auf die höchsten Zufriedenheitsstufen, während negative Beurteilungen nur vereinzelt auftreten. Die Ergebnisse zeigen somit eine sehr hohe Wertschätzung des Dienstes an allen untersuchten Standorten. Gleichzeitig lassen sich zwischen den einzelnen Schaltern keine besonders ausgeprägten Unterschiede hinsichtlich der Zufriedenheit feststellen (Abbildung 21, Tabellen 2-6).

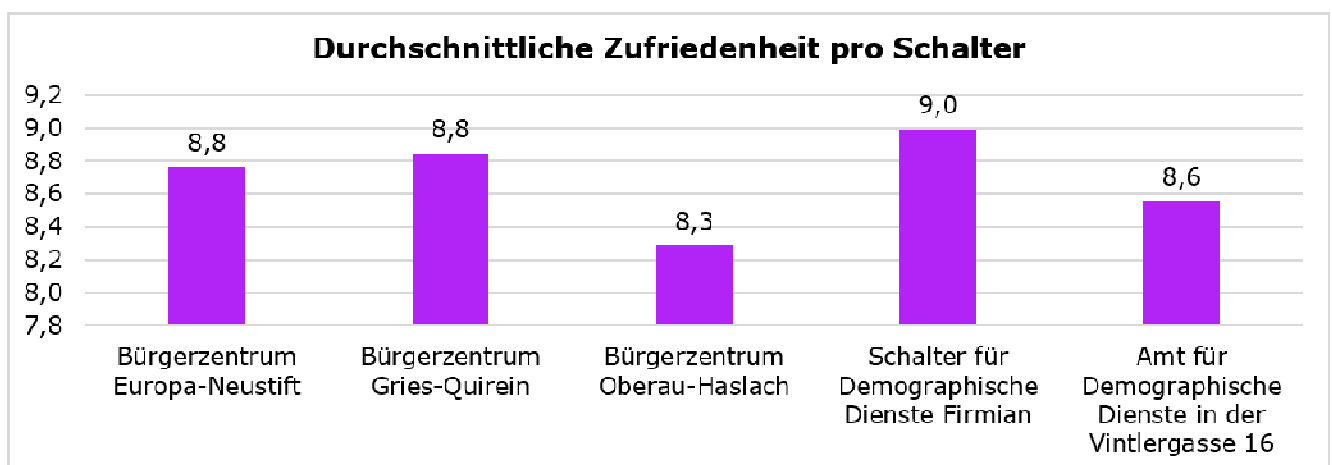


Abbildung 21

Durchschnittliche Zufriedenheit Bürgerzentrum Europa-Neustift

Der CIE-Schalter ist leicht zu erreichen	9,3
Der CIE-Schalter ist auch für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	9,3
Die Passfoto-Kabine, die den Nutzern in der Vintlergasse 16 (Meldeamt) zur Verfügung steht, ist nützlich, auch für Menschen mit Behinderung	8,0
Die Öffnungszeiten des CIE-Schalters sind angemessen	8,8
Die Beschilderung im Außenbereich ist klar und gut sichtbar	8,7
Die Beschilderung im Inneren ist klar und gut sichtbar	8,7
Die Wartezeiten sind angemessen	8,9
Der Warteraum ist gemütlich	8,1
Das Personal ist kompetent	9,0
Das Personal ist hilfsbereit und zuvorkommend	8,8

Tabelle 2

Durchschnittliche Zufriedenheit Bürgerzentrum Gries-Quirein

Der CIE-Schalter ist leicht zu erreichen	9,4
Der CIE-Schalter ist auch für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	8,6
Die Passfoto-Kabine, die den Nutzern in der Vintlergasse 16 (Meldeamt) zur Verfügung steht, ist nützlich, auch für Menschen mit Behinderung	6,5
Die Öffnungszeiten des CIE-Schalters sind angemessen	8,6
Die Beschilderung im Außenbereich ist klar und gut sichtbar	7,9
Die Beschilderung im Inneren ist klar und gut sichtbar	7,9
Die Wartezeiten sind angemessen	8,7
Der Warteraum ist gemütlich	7,5
Das Personal ist kompetent	9,1
Das Personal ist hilfsbereit und zuvorkommend	9,1

Tabelle 3

Durchschnittliche Zufriedenheit Bürgerzentrum Oberau-Haslach

Der CIE-Schalter ist leicht zu erreichen	9,2
Der CIE-Schalter ist auch für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	8,9
Die Passfoto-Kabine, die den Nutzern in der Vintlergasse 16 (Meldeamt) zur Verfügung steht, ist nützlich, auch für Menschen mit Behinderung	7,9
Die Öffnungszeiten des CIE-Schalters sind angemessen	8,4
Die Beschilderung im Außenbereich ist klar und gut sichtbar	8,3
Die Beschilderung im Inneren ist klar und gut sichtbar	8,3

Die Wartezeiten sind angemessen	9,0
Der Warteraum ist gemütlich	7,5
Das Personal ist kompetent	8,7
Das Personal ist hilfsbereit und zuvorkommend	8,6

Tabelle 4

Durchschnittliche Zufriedenheit Schalter für Demographische Dienste Firmian

Der CIE-Schalter ist leicht zu erreichen	9,3
Der CIE-Schalter ist auch für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	9,3
Die Passfoto-Kabine, die den Nutzern in der Vintlergasse 16 (Meldeamt) zur Verfügung steht, ist nützlich, auch für Menschen mit Behinderung	8,4
Die Öffnungszeiten des CIE-Schalters sind angemessen	8,6
Die Beschilderung im Außenbereich ist klar und gut sichtbar	8,5
Die Beschilderung im Inneren ist klar und gut sichtbar	8,5
Die Wartezeiten sind angemessen	9,0
Der Warteraum ist gemütlich	8,1
Das Personal ist kompetent	9,0
Das Personal ist hilfsbereit und zuvorkommend	8,9

Tabelle 5

Durchschnittliche Zufriedenheit Amt für Demographische Dienste in der Vintlergasse 16

Der CIE-Schalter ist leicht zu erreichen	8,9
Der CIE-Schalter ist auch für Menschen mit Behinderung leicht zugänglich	8,7
Die Passfoto-Kabine, die den Nutzern in der Vintlergasse 16 (Meldeamt) zur Verfügung steht, ist nützlich, auch für Menschen mit Behinderung	8,4
Die Öffnungszeiten des CIE-Schalters sind angemessen	8,3
Die Beschilderung im Außenbereich ist klar und gut sichtbar	8,1
Die Beschilderung im Inneren ist klar und gut sichtbar	8,1
Die Wartezeiten sind angemessen	8,5
Der Warteraum ist gemütlich	8,2
Das Personal ist kompetent	8,7

4.10 Einsicht in die der CIE gewidmeten Webseite sowie Bekanntheit des digitalen Unterstützungsdienstes Digi Point

Die Ergebnisse zeigen, dass der Zugang zu Online-Informationen über die CIE insgesamt gut ist. 74,7% der befragten Personen geben an, vor ihrem Termin die entsprechende Webseite der Stadt Bozen konsultiert zu haben, während 24,6% erklären, diese nicht besucht zu haben.

Hinsichtlich des digitalen Unterstützungsdienstes Digi Point kennt etwas mehr als die Hälfte der Befragten (51,4%) dessen Existenz, während 47,7% angeben, nicht darüber informiert zu sein. (Abbildung 22)

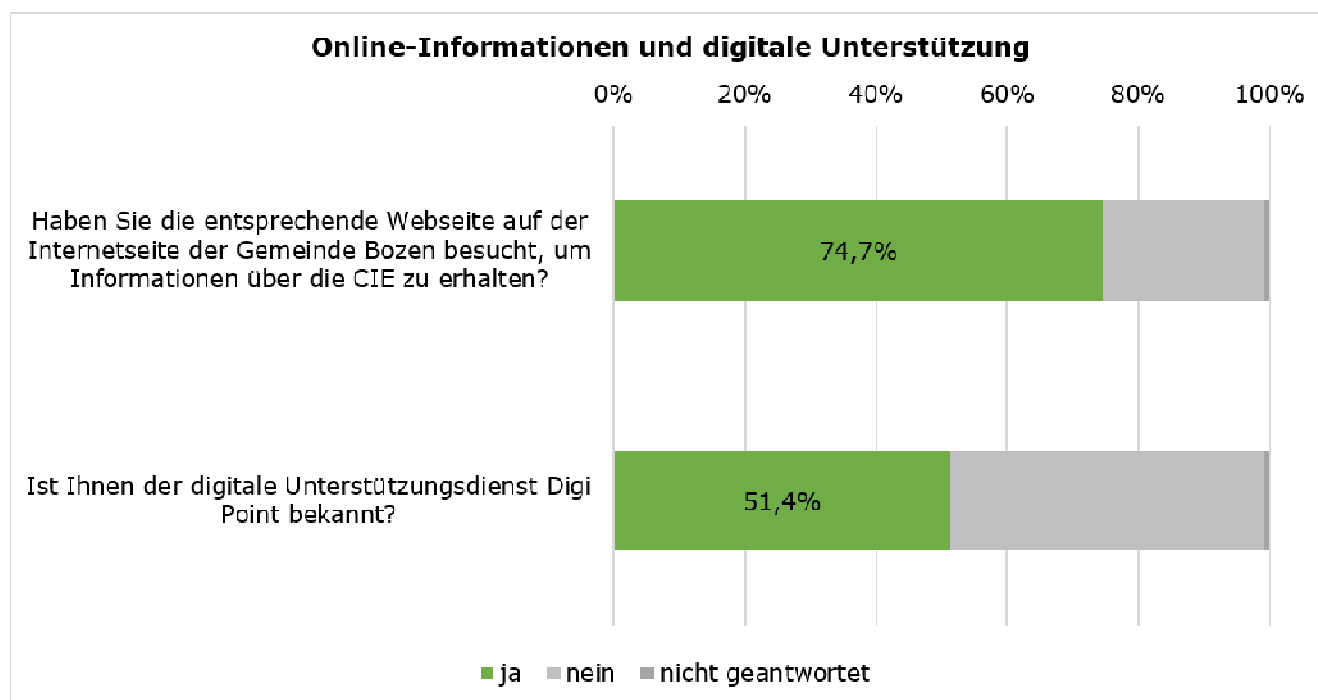


Abbildung 22

4.10.1 Nutzung der CIE-Webseite nach Staatsbürgerschaft

Im Hinblick auf die Staatsbürgerschaft zeigt sich ein höherer Anteil positiver Antworten unter den Staatsangehörigen von Nicht-EU-Ländern, der 85,3% erreicht. Bei den italienischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern liegt der Anteil positiver Antworten bei 74,4%, während er bei den Staatsangehörigen anderer EU-Länder auf 70,8% sinkt. Insgesamt gaben drei Viertel der Befragten (75,3%) eine positive Antwort, während 24,7% negativ antworteten. (Abbildung 23)

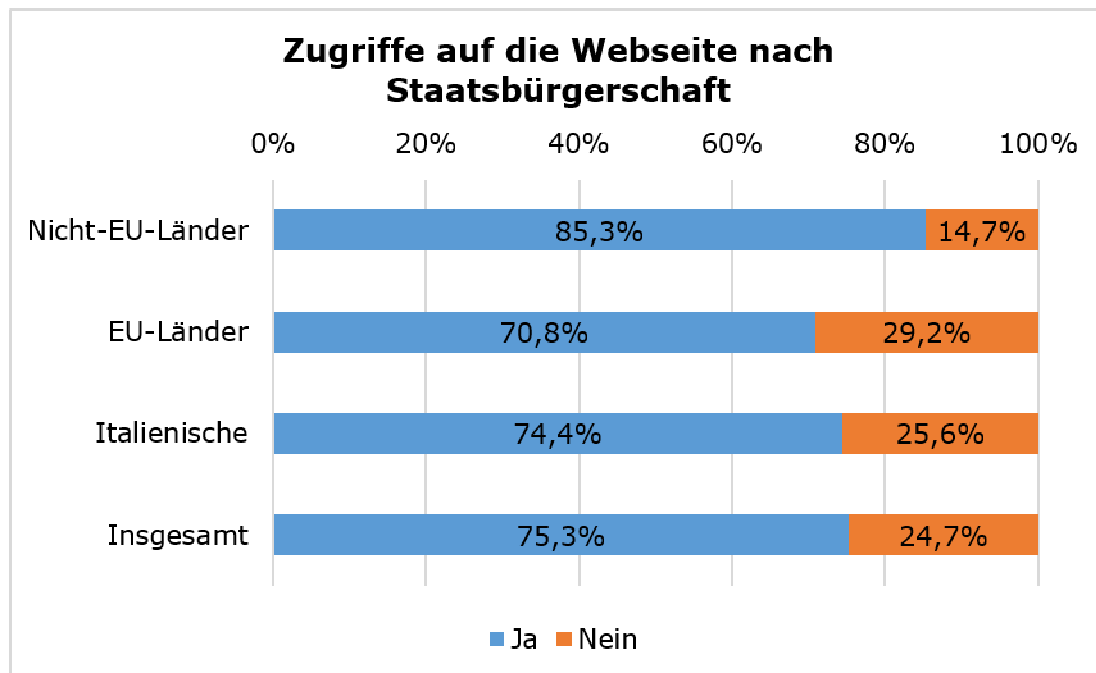


Abbildung 23

4.10.2 Nutzung der CIE-Webseite nach Altersgruppe

Die Nutzung der Webseite ist insgesamt hoch (75,3%). Die höchsten Anteile werden bei den 26- bis 50-Jährigen (80,4%) und den 51- bis 60-Jährigen (80,2%) verzeichnet. In den älteren Altersgruppen nimmt die Nutzung hingegen ab und erreicht bei den über 70-Jährigen mit 54,5% ihren niedrigsten Wert. Trotz dieser Unterschiede wird die Webseite in allen Altersgruppen mehrheitlich genutzt. (Abbildung 24)

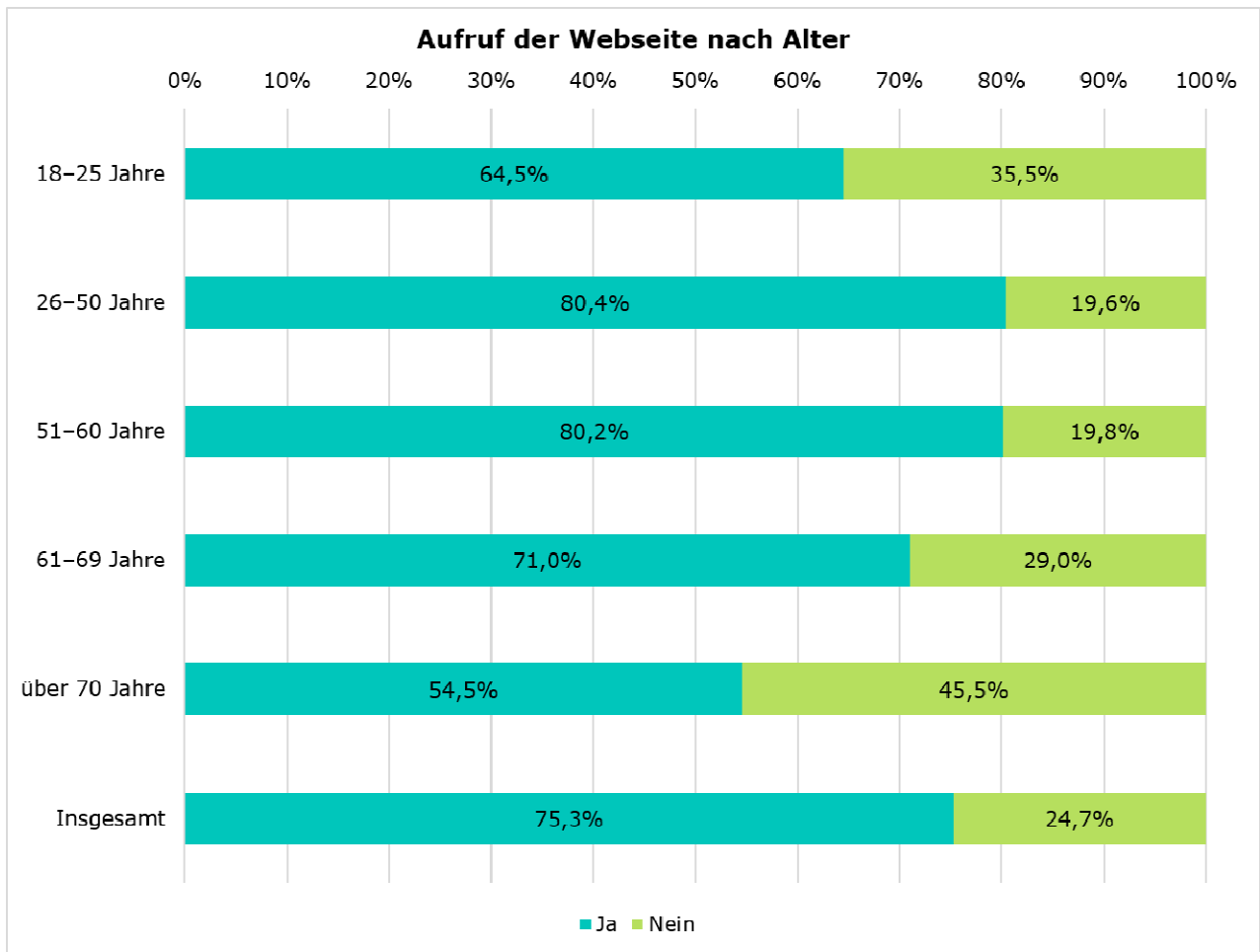


Abbildung 24

4.10.3 Bekanntheitsgrad des Digi-Point-Dienstes nach Staatsbürgerschaft

Der Digi Point-Dienst ist bei Bürgerinnen und Bürgern aus Nicht-EU-Ländern am bekanntesten: 77,9% von ihnen kennen dieses Angebot. Bei den italienischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern liegt die Kenntnis des Dienstes bei 49,4%, während sie unter den Staatsangehörigen anderer EU-Mitgliedstaaten 47,8% erreicht. Insgesamt geben 51,8% der Befragten an, den Digi-Point-Dienst zu kennen, während 48,2% erklären, ihn nicht zu kennen. (Abbildung 25)

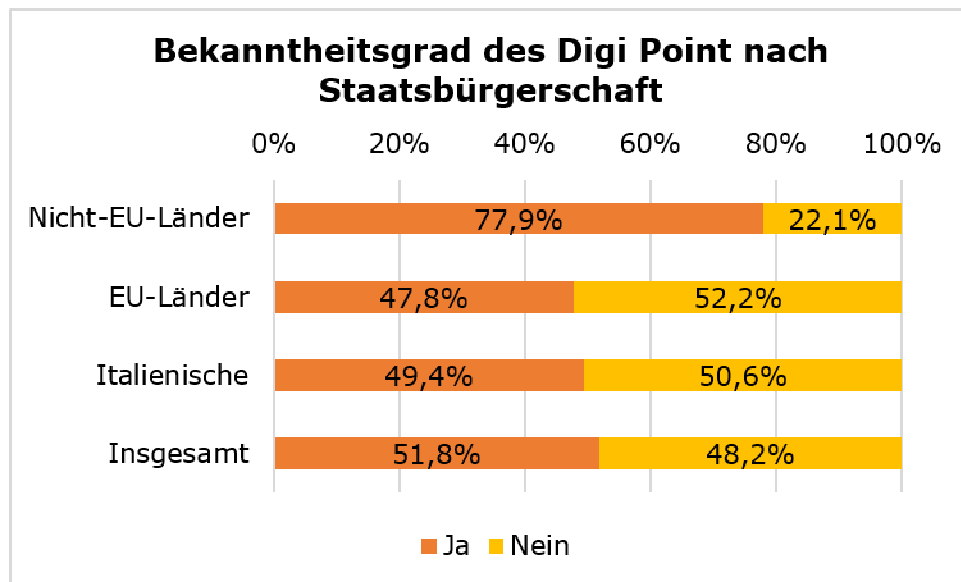


Abbildung 25

4.10.4 Kenntnis des Digi-Point-Dienstes nach Altersgruppe

Die Bekanntheit des digitalen Unterstützungsdienstes Digi Point ist insgesamt moderat und über die verschiedenen Altersgruppen hinweg relativ gleichmäßig verteilt. Die Anteile jener Personen, die angeben, den Dienst zu kennen, sind bei den 61- bis 69-Jährigen sowie bei den über 70-Jährigen leicht höher, während sie in der Altersgruppe der 26- bis 50-Jährigen etwas niedriger ausfallen. Insgesamt gibt etwas mehr als die Hälfte der Befragten an, den Dienst zu kennen. (Abbildung 26)

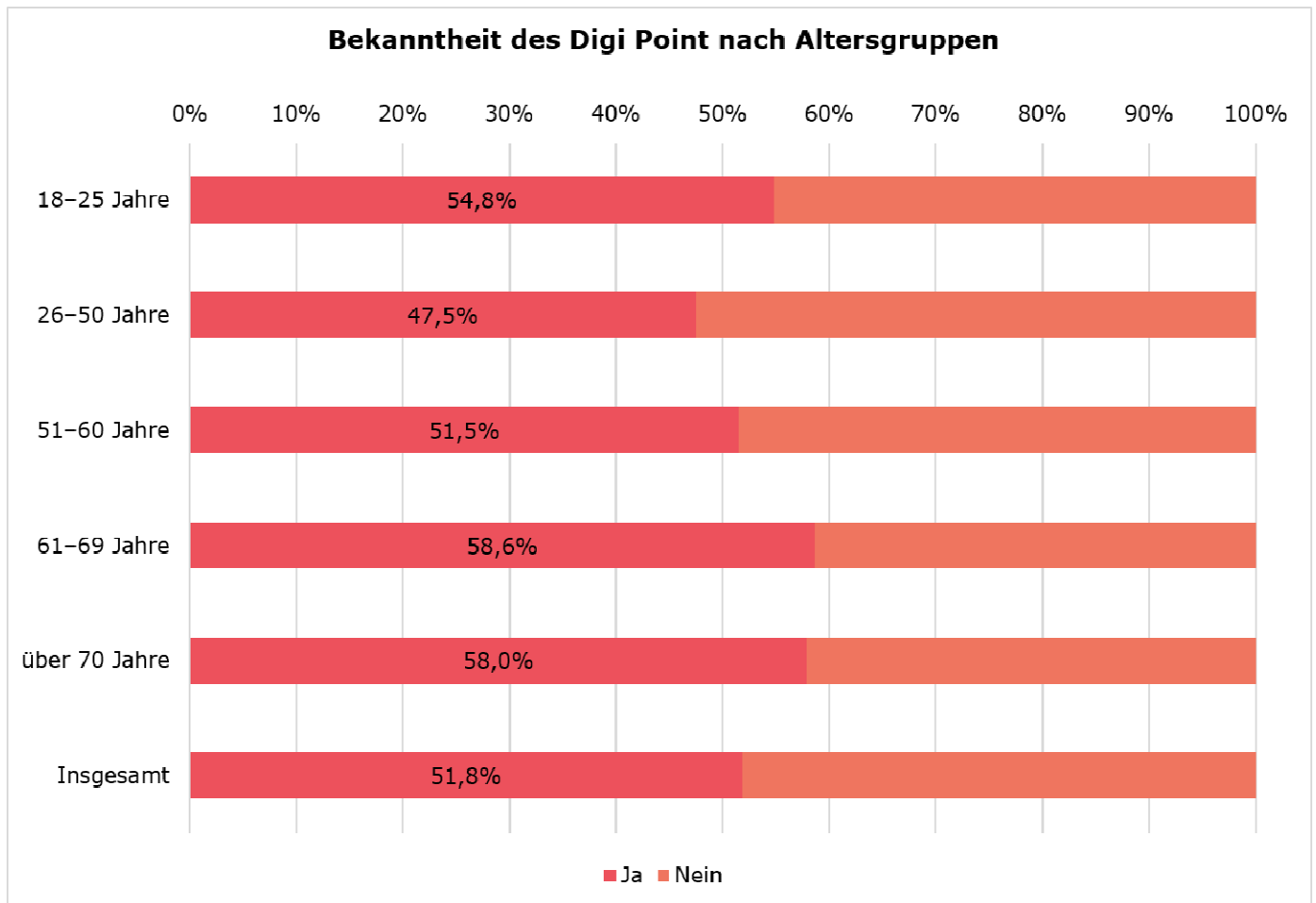


Abbildung 26

4.11 Beurteilung der Online-Informationen zur CIE durch die Nutzerinnen und Nutzer

Unter den Nutzerinnen und Nutzern, die die der CIE gewidmeten Webseite der Stadt Bozen konsultiert haben, zeigt sich eine sehr positive Bewertung der bereitgestellten Informationen. 58,8% der Befragten beurteilen die Informationen als sehr klar und vollständig, während 39,0% sie als ziemlich klar und vollständig einstufen.

Negative Bewertungen sind nahezu nicht vorhanden: Lediglich 1,9% der Nutzerinnen und Nutzer halten die Informationen für wenig klar und vollständig, und nur 0,3% bewerten sie als überhaupt nicht klar und vollständig. (Abbildung 27)

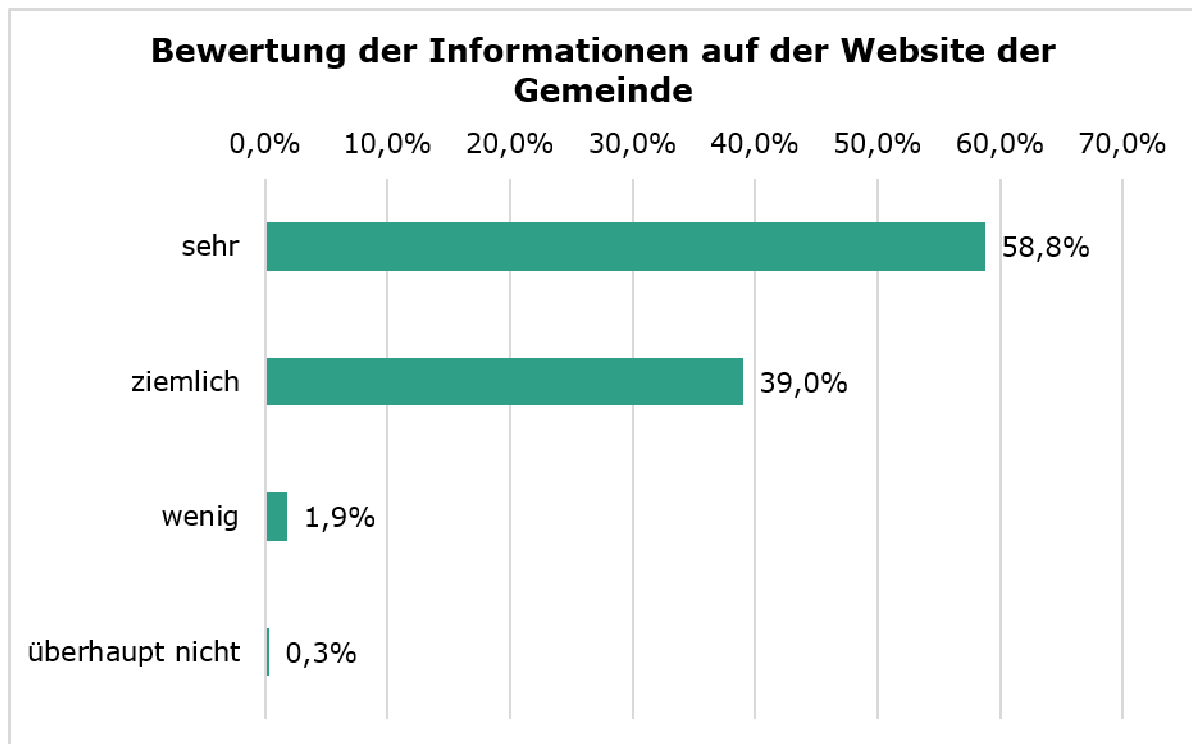


Abbildung 27

4.12 Digitaler Zugang zu öffentlichen Diensten: CIE und SPID

Die Bekanntheit der digitalen Identitätsinstrumente ist sehr hoch. 92,7% der Befragten wissen, dass die CIE mithilfe von PIN und PUK für den Zugang zu den Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung genutzt werden kann. Darüber hinaus geben 85,0% an, über einen SPID zu verfügen. Die Ergebnisse zeigen eine weit verbreitete Vertrautheit mit den wichtigsten Zugangsinstrumenten für digitale öffentliche Dienstleistungen. (Abbildung 28)

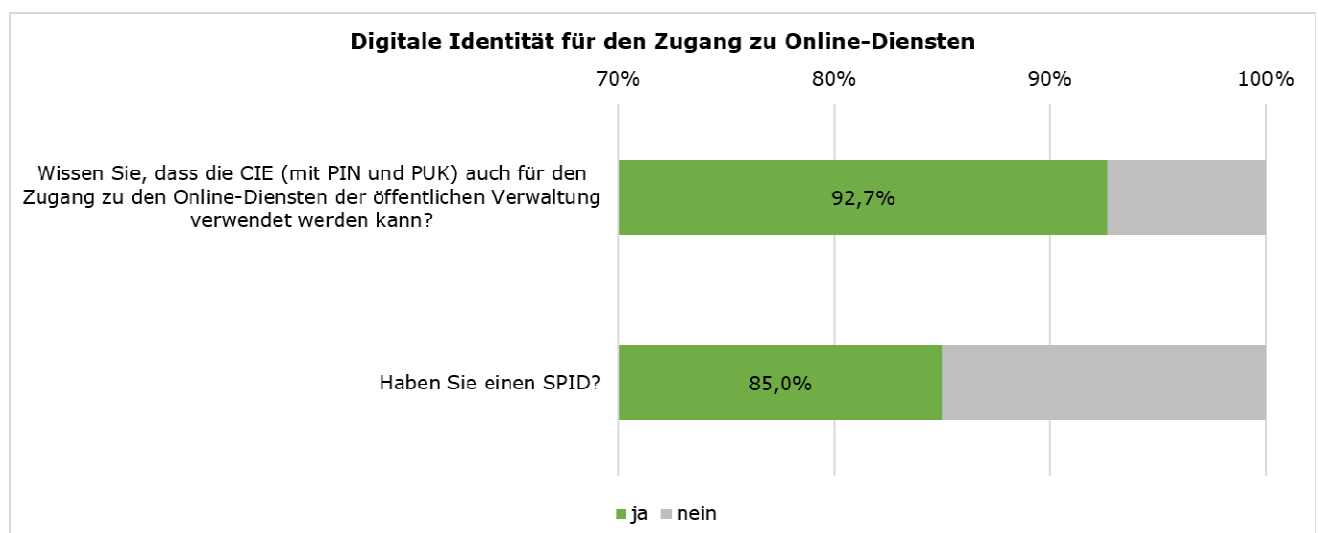


Abbildung 28

4.13 Nutzung der CIE für den Zugang zu Online-Diensten

Auf die Frage nach der Nutzung der elektronischen Identitätskarte (CIE) für den Zugang zu Online-Diensten gaben 77,7% der Befragten an, diese bisher noch nie zu diesem Zweck verwendet zu haben. Dies ist vermutlich auch darauf zurückzuführen, dass viele Nutzerinnen und Nutzer den Antrag erst kürzlich gestellt hatten und das Dokument noch nicht erhalten hatten. Die übrigen 22,3% erklärten hingegen, die CIE bereits für den Zugang zu digitalen Diensten genutzt zu haben. (Abbildung 29)

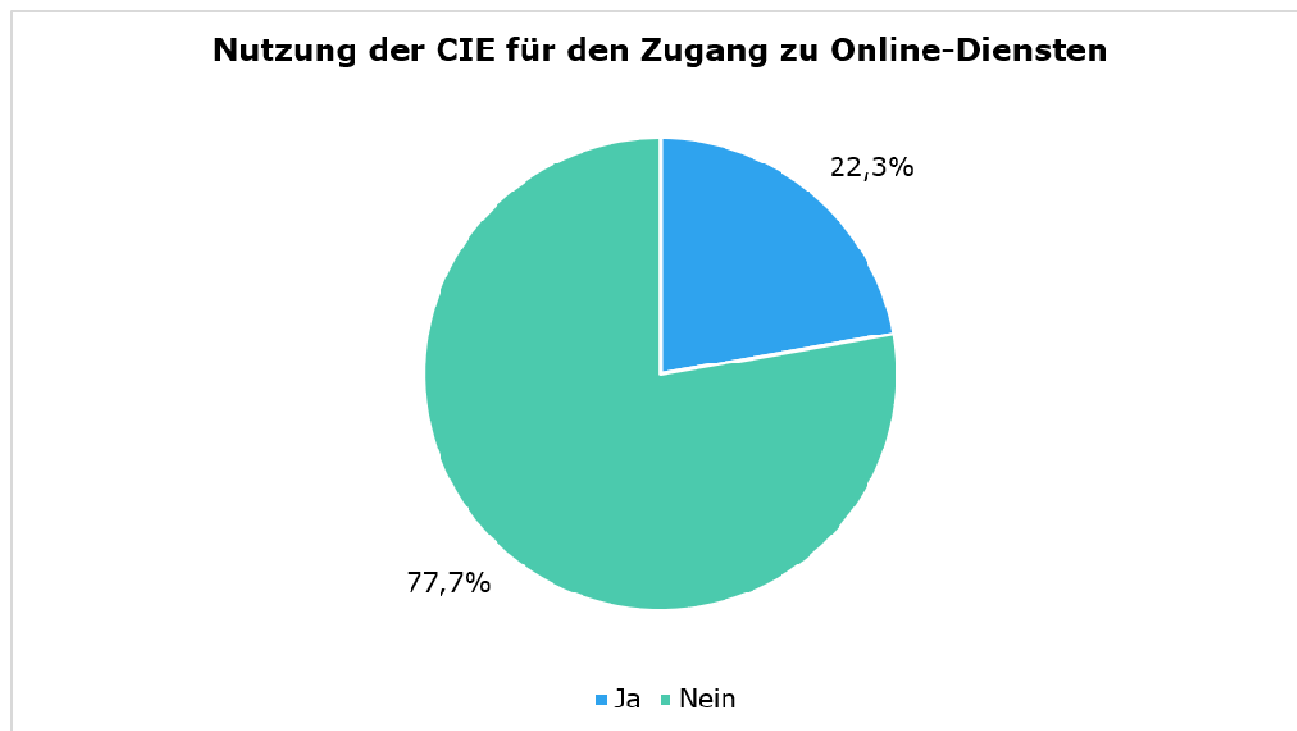


Abbildung 29

4.14 Bewertung des Verfahrens zur Anmeldung bei Online-Diensten mit der CIE im Vergleich zu SPID

Hinsichtlich der Bewertung des Zugangsverfahrens zu Online-Diensten mittels CIE betrachtet mehr als die Hälfte der Befragten (53,5%) dieses als gleichwertig mit jenem mit SPID. 37,1% halten die Nutzung der CIE sogar für einfacher, während lediglich 9,4% sie als komplizierter einstufen. Die Ergebnisse zeigen somit eine insgesamt positive Wahrnehmung der CIE, die für die große Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer keine größeren Schwierigkeiten im Vergleich zum SPID mit sich bringt. (Abbildung 30)

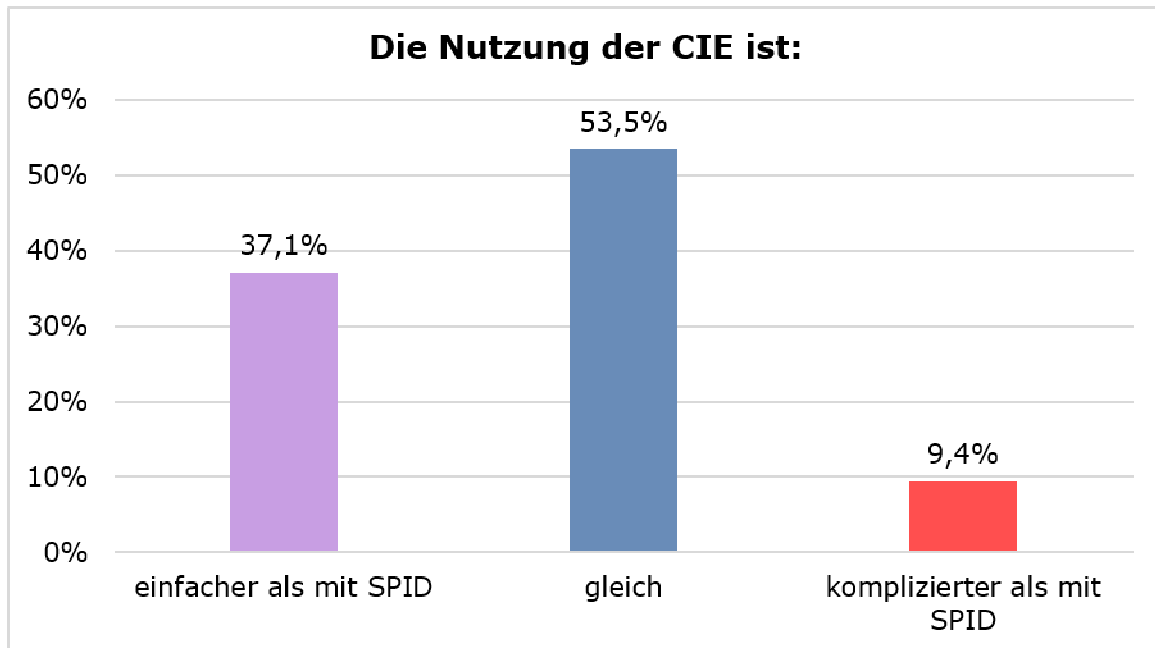


Abbildung 30

4.15 Kommentare und Anregungen

Im offenen Kommentarfeld am Ende des Fragebogens wurden insgesamt 91 Anregungen und Vorschläge zur Verbesserung des Dienstes erfasst.

Die wichtigsten Rückmeldungen betreffen:

1. **Personal und Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern.** Das am häufigsten genannte Thema betrifft das Schalterpersonal, zu dem insgesamt 26 Kommentare eingegangen sind. Die Rückmeldungen, sowohl positiver als auch kritischer Natur, beziehen sich vor allem auf die von den Nutzerinnen und Nutzern wahrgenommene Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Professionalität des Personals.
2. **Zustellung der CIE.** Ein weiterer häufig genannter Kritikpunkt betrifft die Zustellung des Dokuments. Zahlreiche Nutzerinnen und Nutzer bemängeln die ihrer Ansicht nach langen Lieferzeiten, Schwierigkeiten im Zusammenhang mit dem Postdienst sowie die fehlende Möglichkeit, die Karte direkt bei den Gemeindeschaltern abzuholen. Zu den am häufigsten genannten Vorschlägen zählen die Einführung alternativer Zustellmöglichkeiten sowie die Möglichkeit, die Karte im Bürgerzentrum abzuholen, bei dem der Antrag eingereicht wurde.
3. **Aktivierung der CIE und Vergleich mit SPID.** Mehrere Kommentare beziehen sich auf den Wechsel von SPID zur CIE als Instrument der digitalen Identifikation, der häufig damit begründet wird, dass einige SPID-Dienste kostenpflichtig geworden sind. Gleichzeitig weisen viele Nutzerinnen und Nutzer darauf hin, dass die Aktivierung und Nutzung der CIE im Vergleich zu SPID als komplexer empfunden wird. Genannt werden insbesondere Schwierigkeiten bei der Einrichtung, beim

Verständnis der erforderlichen Schritte sowie bei der Nutzung der damit verbundenen digitalen Funktionen.

5. Schlussfolgerungen

Die Untersuchung zeigt eine insgesamt sehr hohe Zufriedenheit mit dem Dienst zur Ausstellung des elektronischen Personalausweises (CIE) der Gemeinde Bozen. Das Antragsverfahren erhält eine Durchschnittsbewertung von 8,7 auf einer Skala von 1 bis 10, und die Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer äußert sich sehr positiv über die Erreichbarkeit der Schalter, die Kompetenz und Hilfsbereitschaft des Personals, die Wartezeiten sowie die allgemeine Organisation des Dienstes. Darüber hinaus wird der Online-Terminbuchungsdienst in hohem Maße genutzt und geschätzt, was die Wirksamkeit der von der Verwaltung eingeführten digitalen Angebote bestätigt.

Die Untersuchung bestätigt zudem die gute Fähigkeit des Systems, auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger einzugehen: Mehr als 90% der Befragten konnten einen Termin am gewünschten Standort und zum gewünschten Zeitpunkt erhalten und die Ausstellung der CIE erfolgreich in Anspruch nehmen. Gleichzeitig zeigt sich eine weit verbreitete Kenntnis der digitalen Identitätsinstrumente sowie eine insgesamt positive Wahrnehmung der CIE als Zugangsmittel zu den Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung.

Neben diesen positiven Ergebnissen ermöglichen die offenen Kommentare die Identifizierung einiger Verbesserungsbereiche. Die Rückmeldungen konzentrieren sich vor allem auf den Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern, die Zustellung der CIE über den Postdienst des „Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato“ (staatliche Druckerei und Münzprägeanstalt Italiens) sowie auf die Schwierigkeiten, die einige Nutzerinnen und Nutzer bei der Aktivierung und Verwendung der Karte für den Zugang zu digitalen Diensten erfahren.

Insgesamt bestätigen die Ergebnisse die Qualität und Wirksamkeit der vom Amt für demographische Dienste angebotenen Leistungen. Gleichzeitig werden einige operative Aspekte sichtbar, auf die künftige Verbesserungsmaßnahmen ausgerichtet werden können. Die von den Nutzerinnen und Nutzern bereitgestellten Hinweise stellen eine wichtige Wissensgrundlage dar, um den Weg der Innovation und der Verwaltungsvereinfachung fortzusetzen, mit dem Ziel, den Dienst noch zugänglicher, effizienter und stärker an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger auszurichten.