



# KURZBERICHT

## WAHRNEHMUNG DER QUALITÄT DER INSTITUTIONEN IN SÜDTIROL UND EUROPA

### ABSTRACT

Die Qualität der Institutionen ist ein wichtiger Faktor für die Lebensbedingungen der Bevölkerung und die wirtschaftliche Wettbewerbsfähigkeit einer Region. Auf Basis der Daten des European Quality of Government Index (EQI) hat das WIFO untersucht, wie die Bevölkerung in Südtirol im Vergleich zu den anderen europäischen Regionen die Qualität des Bildungssystems, des Gesundheitswesens und der Polizei wahrnimmt. Die Südtiroler beurteilen die Qualität aller drei untersuchten öffentlichen Dienstleistungen als eher gut, vor allem das Bildungssystem und die Polizei. In diesen Bereichen schneidet Südtirol besser ab als 90 % der anderen europäischen Regionen. Auch die Qualität des Gesundheitswesens wird überdurchschnittlich gut bewertet, wenn auch etwas zurückhaltender als in mehreren nordeuropäischen Ländern, den nordöstlichen Regionen Italiens und den anderen Gebieten der Euregio. Betrachtet man die Entwicklung der Bewertungen im Zeitverlauf 2010-2021, so zeigt sich, dass die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in Europa als verbessert wahrgenommen wird, wenn auch mit unterschiedlicher Intensität in den verschiedenen Bereichen. Wie in anderen Regionen, die bereits 2010 hohe Durchschnittsbewertungen aufwiesen, konnte auch in Südtirol in den folgenden zehn Jahren keine signifikante Verbesserung erzielt werden. Der Anstieg der Bewertungen für das Bildungssystem fiel geringer aus als im europäischen Durchschnitt, während die Bewertungen für die Polizei und das Gesundheitswesen leicht sanken. Insgesamt wird die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in Südtirol nach wie vor besser wahrgenommen als im europäischen Durchschnitt, allerdings hat sich dieser Vorteil im Zeitverlauf teilweise verringert.

#### Herausgeber

© 2024 Handels-, Industrie-, Handwerks- und  
Landwirtschaftskammer Bozen

**Autoren:** Lucia Lai, Nicola Riz, Luciano Partacini

**Mitarbeit:** Ulrich Becker, Manuel Amort, Cristina Stuffer

#### Zitierhinweis

WIFO (2024): Wahrnehmung der Qualität der Institutionen  
in Südtirol und Europa. WIFO-Kurzbericht 3.24

Veröffentlicht im Mai 2024

Nachdruck und sonstige Verbreitung – auch auszugsweise – nur unter  
Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichten wir auf die  
durchgängige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen.  
Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei  
Geschlecht.

#### Für Informationen

WIFO – Institut für Wirtschaftsforschung der Handelskammer Bozen  
Südtiroler Straße 60, 39100 Bozen  
T +39 0471 945 708 – [wifo@handelskammer.bz.it](mailto:wifo@handelskammer.bz.it)

Weitere Publikationen im Internet unter [www.wifo.bz.it](http://www.wifo.bz.it)

Die Qualität der Institutionen eines Gebiets ist ein entscheidender Faktor für die Lebensbedingungen seiner Bevölkerung und die Wettbewerbsfähigkeit seines Wirtschaftssystems<sup>1</sup>. Die Indikatoren zur Messung dieser Qualität sind jedoch häufig nur auf nationaler Ebene verfügbar. In Ländern wie Italien, die durch große territoriale Unterschiede gekennzeichnet sind, kann dies zu einem erheblichen Informationsverlust führen. Eine Ausnahme bildet der European Quality of Government Index (EQI)<sup>2</sup>, eine regional ausgerichtete Erhebung<sup>3</sup>, die vom Quality of Government Institute (QoG) der Universität Göteborg zum ersten Mal im Jahr 2010 und in den Folgejahren 2013, 2017 und 2021 durchgeführt wurde.

Auf Basis der Mikrodaten der EQI-Erhebung hat das WIFO untersucht, wie die Bevölkerung in Südtirol im Vergleich zu den anderen europäischen Regionen die Qualität von drei öffentlichen Dienstleistungen - dem Schulsystem, dem Gesundheitswesen und der Polizei - einschätzt.<sup>4</sup> Darüber hinaus zeigen die EQI-Erhebungen, inwieweit sich die Qualität der Dienstleistungen nach Ansicht der Bürger im Laufe der Zeit verändert hat.<sup>5</sup> Es ist zu betonen, dass die Daten dieser Analyse keine objektive Bewertung der Qualität der Institutionen darstellen. Vielmehr spiegeln sie die Meinung der Bürger wider, die zwangsläufig vom gewohnten Standard, von möglichen Vorurteilen und, wie Johnson et al. (2010)<sup>6</sup> betonen, auch von kulturellen Faktoren abhängt. Aus diesem Grund wurden diese Wahrnehmungen so weit wie möglich mit Indikatoren verglichen, die die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen auf objektive Weise messen.

## Die Wahrnehmung der Qualität der Institutionen in Europa...

Ausgehend von den Bewertungen der Bürger in der 2021 durchgeführten Umfrage lassen sich vier Gruppen von Regionen unterscheiden (siehe Abbildung 1)<sup>7</sup>. Zu den Gebieten mit der höchsten Zufriedenheit gehören viele Regionen in Finnland, Irland, Österreich, Malta und Slowenien. Die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen wird auch in vielen Gebieten Dänemarks, der Benelux-Länder, Deutschlands, Frankreichs, der Tschechischen Republik, Portugals, Litauens und Estlands als eher gut empfunden. Kritischer äußern sich die Bürger in mehreren griechischen, kroatischen, ungarischen, lettischen und rumänischen Regionen, während die schlechtesten Bewertungen in Bulgarien, Zypern, Polen, der Slowakei und Schweden zu finden sind. Im Allgemeinen ist die Wahrnehmung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen zwischen den Regionen ein und desselben Staates recht homogen. Dies gilt jedoch nicht für Italien und Spanien, wo größere Schwankungen zwischen den verschiedenen Gebieten zu beobachten sind. Insbesondere in Italien entspricht die Qualitätswahrnehmung in den Regionen des Nordostens sowie im Aostatal, in der Lombardei und in der Toskana derjenigen der besten Länder, während die Bürger in den südlichen Regionen die Dienstleistungen kritischer beurteilen.

Betrachtet man die einzelnen Dienstleistungen im Detail, so ist die wahrgenommene Qualität des Gesundheitswesens (siehe Abbildung 2) im Nordosten Spaniens (Baskenland, Navarra und La Rioja), auf Malta und in Luxemburg besonders hoch. Auch die Niederländer und Dänen äußern sich sehr positiv über ihr öffentliches Gesundheitssystem. Die Polizeikräfte werden in Deutschland und Spanien besonders positiv

---

1 Siehe Di Liberto A., Sideri M. (2015) Past dominations, current institutions and the Italian regional economic performance. *European Journal of Political Economy* 38: 12–41.

2 Charron, Nicholas, Victor Lapuente, Monika Bauhr & Paola Annoni (2022) Change and Continuity in Quality of Government: Trends in subnational quality of government in EU member states. *Investigaciones Regionales-Journal of Regional Research*, 2022(53), S. 5-23.

3 Die Umfrage wurde unter Bürgern durchgeführt, die in europäischen Regionen (NUTS2-Ebene) leben. Sie wurden gebeten, ihre Wahrnehmungen und Erfahrungen in Bezug auf Korruption im öffentlichen Sektor, Qualität der Dienstleistungen und Gleichbehandlung der Bürger durch die Institutionen anzugeben. Dies ist die erste Datenquelle zum Vergleich der von den Bürgern wahrgenommenen Qualität der Regierungsführung in den europäischen Ländern. Seit der ersten Ausgabe im Jahr 2010 wurden immer mehr Staaten und Regionen in die Umfrage einbezogen, bis hin zu allen 27 EU-Mitgliedstaaten (einschließlich des Vereinigten Königreichs vor dem Brexit). Im Jahr 2021 haben fast 130.000 Personen an der Umfrage teilgenommen.

4 Die vorgestellten Ergebnisse beruhen auf einer vom WIFO unabhängig durchgeführten Verarbeitung der Rohdaten und stammen nicht vom Quality of Government Institute (QoG) der Universität Göteborg.

5 In diesem Zusammenhang war es nicht möglich, die Daten zu Südtirol aus der 2017 durchgeführten Umfrage zu verwenden, da sie von den Erhebungsleitern nicht validiert wurden.

6 Johnson, T.P., Shavitt, S. und Holbrook, A.L. (2010) 'Survey Response Styles Across Cultures', in D. Matsumoto and F.J.R. van de Vijver (eds.) *Cross-Cultural Research Methods in Psychology*. Cambridge: Cambridge University Press (Culture and Psychology), S. 130-176.

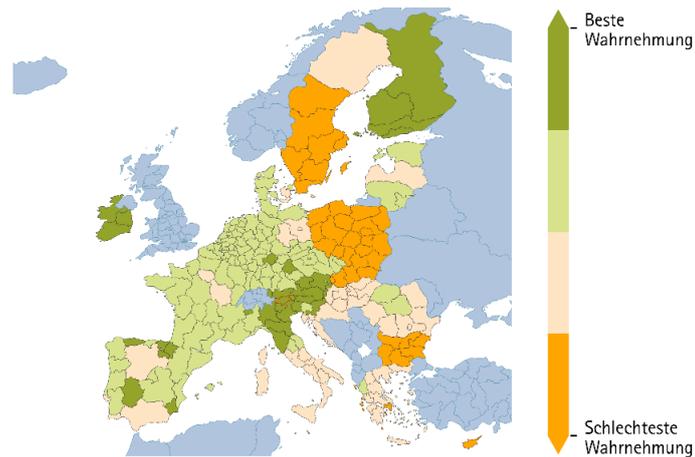
7 Diese Gruppen wurden auf der Grundlage einer Clusteranalyse mit dem K-Means-Algorithmus ermittelt.

bewertet, während die Franzosen generell kritischer sind (siehe Abbildung 3). Das Bildungssystem wird im spanischen Baskenland europaweit am besten bewertet, gefolgt von vielen finnischen und irischen Regionen. In Italien schneiden das Trentino, Südtirol und die Emilia-Romagna sehr gut ab und belegen im europäischen Vergleich die Plätze sechs, zehn und elf (siehe Abbildung 4).

Abbildung 1

### Wahrnehmung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in den europäischen Regionen

Durchschnitt der Antworten je Region



Klassifizierung der Regionen mittels K-means

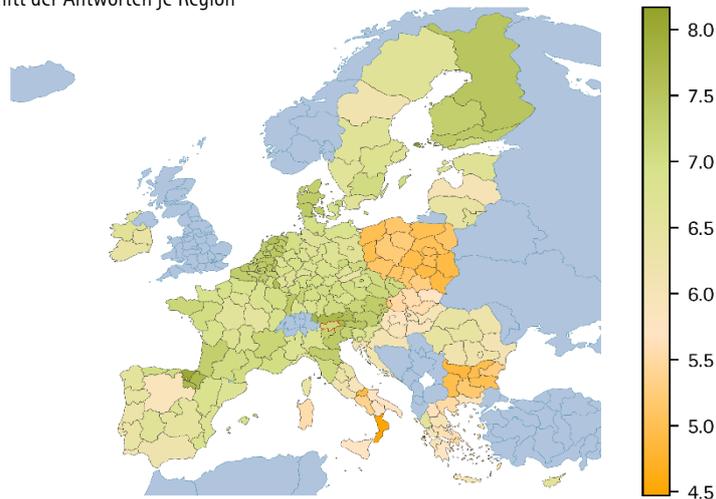
Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG

© 2024 WIFO; EuroGeographics bezüglich der Verwaltungsgrenzen

Abbildung 2

### Wie bewerten Sie die Qualität des Gesundheitssystem in Ihrer Region?

Durchschnitt der Antworten je Region



Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „ausgezeichnet“ (10)

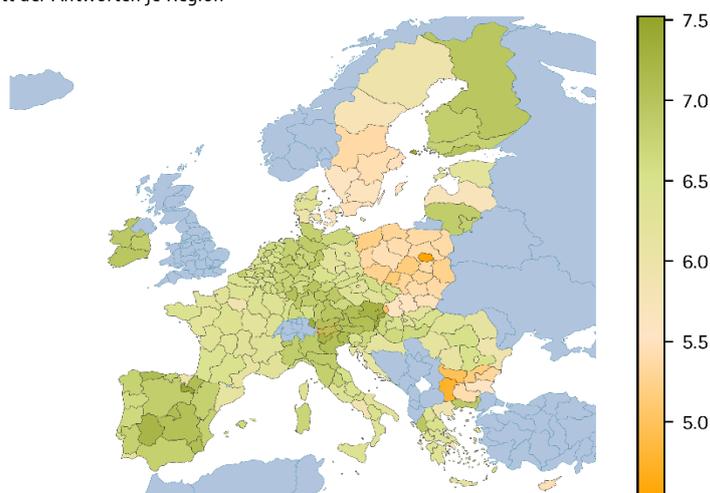
Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG

© 2024 WIFO; EuroGeographics bezüglich der Verwaltungsgrenzen

Abbildung 3

### Wie bewerten Sie die Qualität der Polizeikräfte in Ihrer Region?

Durchschnitt der Antworten je Region



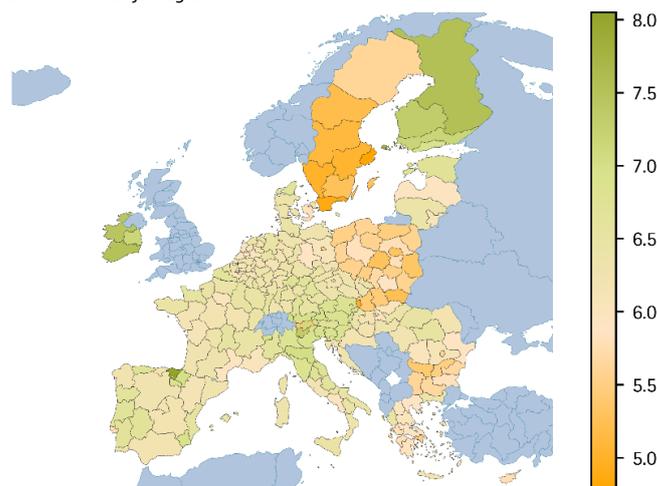
Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „ausgezeichnet“ (10)

Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG © 2024 WIFO; EuroGeographics bezüglich der Verwaltungsgrenzen

Abbildung 4

### Wie bewerten Sie die Qualität des Bildungswesens in Ihrer Region?

Durchschnitt der Antworten je Region



Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „ausgezeichnet“ (10)

Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG © 2024 WIFO; EuroGeographics bezüglich der Verwaltungsgrenzen

Um die subjektive Wahrnehmung der Qualität des Bildungssystems mit einem objektiven Maßstab zu vergleichen, können die Ergebnisse der PISA-Studie der OECD<sup>8</sup> herangezogen werden, die – indirekt – die Qualität der Bildung misst, indem sie die mathematischen und naturwissenschaftlichen Kenntnisse sowie die Lesekompetenz von 15-Jährigen untersucht. Während in einigen Ländern wie Irland, Finnland, Estland und Italien die Ergebnisse der Studie die subjektiven Einschätzungen der Befragten tendenziell bestätigen, ist in anderen Fällen eine deutliche Diskrepanz zu beobachten. So schneiden beispielsweise die Schüler in Schweden und Polen bei den PISA-Tests<sup>9</sup> gut ab, während die Qualität des Bildungssystems in diesen beiden Ländern in der Öffentlichkeit sehr kritisch gesehen wird.

<sup>8</sup> Die PISA-Erhebung der OECD (Programme for International Student Assessment) misst wie gut 15-Jährige ihre Kenntnisse und Fähigkeiten in den Bereichen Lesen, Mathematik und Naturwissenschaften anwenden können. Sie wird in den 38 OECD-Ländern und einigen Staaten außerhalb der OECD durchgeführt.

<sup>9</sup> OECD (2023), PISA 2022 Results (Volume I): The State of Learning and Equity in Education, PISA, OECD Publishing, Paris

Um die Wahrnehmung zur Qualität des Gesundheitssystems mit objektiven Indikatoren zu vergleichen, wurde der Euro Health Consumer Index (EHCI)<sup>10</sup> herangezogen. Die neuesten verfügbaren Daten aus dem Jahr 2018 bestätigen zumindest teilweise die Wahrnehmungen der europäischen Bürger. Im Falle Schwedens beispielsweise zeigt der Index deutliche Kritik, vor allem an den besonders langen Wartezeiten, die mit den hohen Gesundheitsausgaben des Landes kaum vereinbar sind. Der Index bestätigt auch die großen regionalen Unterschiede in der Gesundheitsversorgung in Italien und Spanien sowie das hohe Niveau der öffentlichen Gesundheitsversorgung in den Niederlanden und Dänemark. Diese beiden Länder belegen im EHCI-Ranking hinter der Schweiz und Norwegen die Plätze zwei und vier.

## ...und in Südtirol

Die Wahrnehmung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen durch die Südtiroler Bevölkerung ist eher gut: Die Durchschnittswerte für alle drei in der EQI-Erhebung untersuchten Dienstleistungen liegen bei über 7 von 10 Punkten (10 = „ausgezeichnet“; siehe Tabelle 1). Südtirol zeichnet sich insbesondere durch die wahrgenommene Qualität des öffentlichen Bildungssystems (7,09 Punkte) aus, was auch durch die Ergebnisse der PISA-Studie<sup>11</sup> bestätigt wird, sowie durch die Qualität der Polizei (7,03 Punkte), wobei Südtirol besser als 90% der anderen europäischen Regionen abschneidet. Die Qualität des Gesundheitswesens wird mit 7,14 Punkten ebenfalls besser bewertet als der italienische (6,31 Punkte) und der europäische Durchschnitt (6,55 Punkte), aber etwas schlechter als in mehreren nordeuropäischen Ländern, in den nordöstlichen Regionen Italiens und in den anderen Gebieten der Euregio. Insbesondere in Tirol wird die Qualität des Gesundheitswesens von den Bürgern mit einem Durchschnittswert von 7,75 Punkten als eine der besten in Europa wahrgenommen.

Tabelle 1

| <b>Wie bewerten Sie die Qualität dieser Institutionen in Ihrer Region?</b>                     |                |                         |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| Durchschnittliche Bewertung je Gebiet – Skala von „sehr schlecht“ (1) bis „ausgezeichnet“ (10) |                |                         |                |
| <b>Region</b>                                                                                  | <b>Bildung</b> | <b>Gesundheitswesen</b> | <b>Polizei</b> |
| Südtirol                                                                                       | 7,09           | 7,14                    | 7,03           |
| Trentino                                                                                       | 7,35           | 7,28                    | 7,24           |
| Tirol                                                                                          | 6,97           | 7,75                    | 7,03           |
| Europäische Union                                                                              | 6,25           | 6,55                    | 6,37           |
| Italien                                                                                        | 6,66           | 6,31                    | 6,68           |

Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG

© 2024 WIFO

<sup>10</sup> Dieser Index wurde von der schwedischen Organisation Health Consumer Powerhouse (HCP) entwickelt und ist eine Zusammenfassung von 49 Indikatoren, die in sechs Bereiche unterteilt sind: Patientenrechte und -informationen, Zugänglichkeit von Dienstleistungen und Wartezeiten, Ergebnisse der Versorgung, Breite und Abdeckung von Dienstleistungen, Prävention, Verfügbarkeit und Verwendung von Medikamenten. Siehe Euro Health Consumer Index 2018

<sup>11</sup> Bei den PISA-Tests 2022 erreichten die Südtiroler Schüler im Fach Naturwissenschaften durchschnittlich 495 Punkte, in Mathematik und Lesen 482 Punkte. Damit lagen sie in Mathematik und Naturwissenschaften über dem italienischen Durchschnitt von 471 bzw. 477 Punkten, aber unter dem der Schüler aus dem Trentino, die im Durchschnitt 491 Punkte in Mathematik und 495 Punkte in Naturwissenschaften erreichten. Auch im Lesen erzielten die Trentiner Schüler mit 494 Punkten höhere Werte als die Südtiroler und italienischen Schüler mit jeweils 482 Punkten.

## Die Entwicklung der Wahrnehmungen im Laufe der Zeit

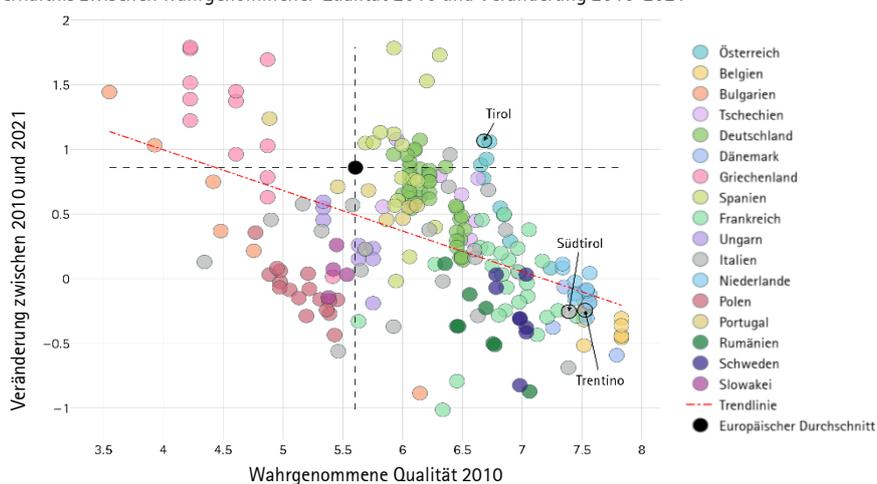
Zwischen 2010 und 2021 hat sich die Wahrnehmung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen durch die europäischen Bürger verbessert<sup>12</sup>. Die stärkste Veränderung betrifft die Bewertung des Gesundheitssystems, die in 11 Jahren um durchschnittlich 0,86 Punkte gestiegen ist, von 5,61 Punkten in der ersten EQI-Erhebung im Jahr 2010 auf 6,46 Punkte im Jahr 2021<sup>13</sup>. Die durchschnittliche Bewertung der Qualität der Polizei stieg im gleichen Zeitraum von 5,55 Punkten auf 6,25 Punkte (+0,70 Punkte). Die Bewertung des Bildungssystems hat sich am wenigsten verbessert, von 5,56 auf 6,12 Punkte (+0,55 Punkte).

Die Einschätzung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen hat sich jedoch in den einzelnen europäischen Regionen unterschiedlich entwickelt. Wie die Abbildungen 5, 6 und 7 zeigen, haben sich die Gebiete, deren Bürger die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen 2010 schlechter als der europäische Durchschnitt bewerteten, in den nachfolgenden Erhebungen im Allgemeinen am stärksten verbessert. Dies gilt beispielsweise für viele Regionen in Bulgarien und Griechenland. Umgekehrt weisen die Gebiete, deren Dienstleistungen 2010 besser bewertet wurden, tendenziell eine geringere und in einigen Fällen sogar negative Veränderung auf, wie zum Beispiel in vielen Regionen Polens, Schwedens, Belgiens und Rumäniens. Dies deutet auf eine Konvergenz der Dienstleistungsqualität in den europäischen Regionen hin.

Abbildung 5

### Wahrnehmung des Gesundheitswesens

Verhältnis zwischen wahrgenommener Qualität 2010 und Veränderung 2010-2021



Es werden jene Staaten dargestellt, welche an beiden Erhebungen beteiligt waren

Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG

© 2024 WIFO

Die Abbildungen 5, 6 und 7 zeigen die Bewertung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen durch die Bürger in den verschiedenen europäischen Regionen im Jahr 2010 (x-Achse) und die Veränderung dieser Bewertung zwischen 2010 und 2021 (y-Achse). Jedes Diagramm kann in vier Quadranten eingeteilt werden, wobei der europäische Durchschnitt als Referenzwert dient. Im oberen linken Quadranten befinden sich beispielsweise die Regionen, in denen die Qualitätswahrnehmung der Bürger im Jahr 2010 unter dem europäischen Durchschnitt lag, die aber zwischen 2010 und 2021 einen stärkeren Anstieg verzeichneten. Im Gegensatz dazu befinden sich im unteren rechten Quadranten die Regionen, die im Jahr 2010 einen höheren Durchschnittswert als der europäische Durchschnitt aufwiesen, aber zwischen 2010 und 2021 eine geringere Veränderung (oder sogar einen Rückgang) der Bewertungen verzeichneten.

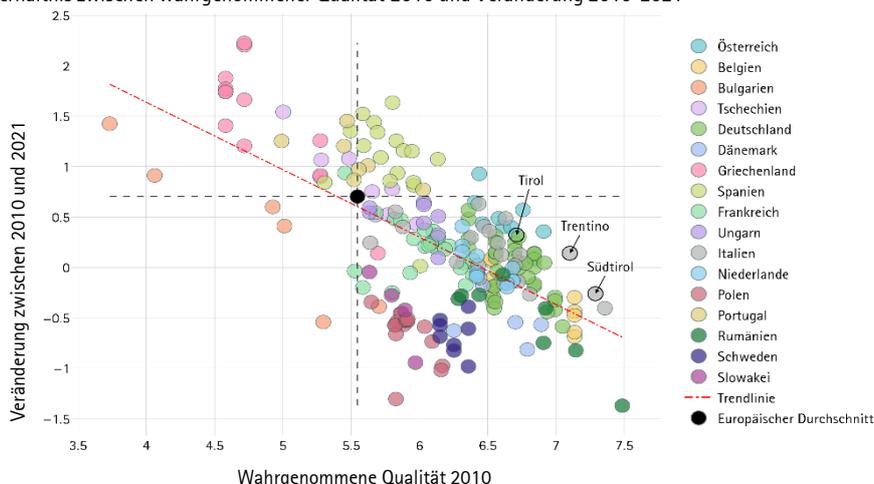
<sup>12</sup> Der Vergleich wurde nur für die 17 Länder durchgeführt, die in beiden Umfragen vertreten waren. Aus diesem Grund weichen die in diesem Abschnitt dargestellten Durchschnittsbeurteilungen für Europa von den in Tabelle 1 aufgeführten Werten ab.

<sup>13</sup> Die allgemeine Verbesserung der Qualität der europäischen öffentlichen Gesundheitssysteme zwischen 2008 und 2018 wird auch vom EHCI-Index bestätigt. Die hier festgestellte positive Veränderung der Wahrnehmung scheint also auf eine objektive Verbesserung der Qualitätsstandards im europäischen Gesundheitswesen zurückzuführen zu sein.

Abbildung 6

### Wahrnehmung der Polizeikraft

Verhältnis zwischen wahrgenommener Qualität 2010 und Veränderung 2010-2021



Es werden jene Staaten dargestellt, welche an beiden Erhebungen beteiligt waren

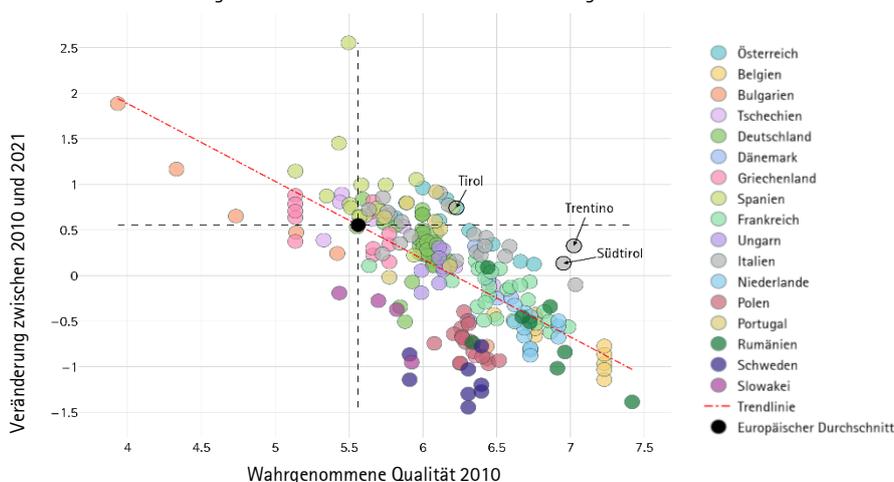
Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG

© 2024 WIFO

Abbildung 7

### Wahrnehmung des Bildungswesens

Verhältnis zwischen wahrgenommener Qualität 2010 und Veränderung 2010-2021



Es werden jene Staaten dargestellt, welche an beiden Erhebungen beteiligt waren

Quelle: Ausarbeitung WIFO auf Daten QoG

© 2024 WIFO

Betrachtet man die einzelnen Dienstleistungen, so ist die europäische Region mit der stärksten Verbesserung der wahrgenommenen Qualität des Bildungssystems zwischen 2010 und 2021 das Baskenland (+2,55 Punkte), während die Region mit der stärksten Verschlechterung Südschweden ist (-1,45 Punkte). Bei der Polizei sind die größten positiven Veränderungen in Griechenland zu beobachten, insbesondere in den Regionen Epirus (+2,23 Punkte) und Ostmazedonien-Thrakien (+2,20 Punkte), während der stärkste Rückgang in Südwestrumänien-Oltienia zu verzeichnen ist (-1,37 Punkte). Was schließlich das Gesundheitssystem betrifft, so sind die größten Verbesserungen in Westgriechenland (+1,79 Punkte), Thessalien (+1,78), der spanischen Region La Roja (+1,78 Punkte) und im Baskenland (+1,73 Punkte) zu beobachten, während deutliche Rückgänge beispielsweise in Nordost-Bulgarien (-0,89), Südwestrumänien-Oltienia (-0,87) und Mittel-Norrlund in Schweden (-0,83) zu beobachten sind.

Interessant ist auch, dass die Bewertung der Qualität des Gesundheitssystems auf subnationaler Ebene stärker variiert im Vergleich zu den beiden anderen Dienstleistungen. Im Falle Italiens beispielsweise war die Region mit dem niedrigsten Index im Jahr 2010 Kalabrien (4,34 Punkte), während die besten Bewertungen von den Einwohnern Südtirols und des Aostatal abgegeben wurden (jeweils 7,39 Punkte). Andererseits ist die deutlichste Verbesserung der Bewertungen zwischen 2010 und 2021 in der Emilia-Romagna (+0,96 Punkte) zu beobachten, während das Aostatal (-0,69 Punkte) den stärksten Rückgang verzeichnet. Diese stärkere Variabilität lässt sich zumindest teilweise dadurch erklären, dass das Gesundheitswesen in Italien in den Zuständigkeitsbereich der Regionen fällt, während die beiden anderen Dienstleistungen hauptsächlich auf staatlicher Ebene organisiert sind.

Für Südtirol lässt sich feststellen, dass die Wahrnehmung der Qualität aller drei Dienstleistungen im Jahr 2010 zu den besten in Europa gehörte. Wie auch in einigen anderen Regionen mit einem hohen Ausgangsniveau, hat sich die Bewertung zwischen 2010 und 2021 nicht wesentlich verbessert. Im Fall des Bildungssystems ist die wahrgenommene Qualität weniger stark gestiegen als im europäischen Durchschnitt (+0,14 Punkte, von 6,95 auf 7,09), während bei der Polizei und dem Gesundheitswesen ein Rückgang von 0,25 Punkten (von 7,39 auf 7,14) bzw. 0,26 Punkten (von 7,29 auf 7,03) zu verzeichnen ist. Die Verschlechterung der Bewertung des Gesundheitssystems kann nicht auf eine Unzufriedenheit mit der Bewältigung der Covid-19-Pandemie zurückgeführt werden, da die Südtiroler die Reaktion der Behörden auf die Pandemie als angemessen fanden<sup>14</sup>. Insgesamt wird die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in Südtirol nach wie vor besser bewertet als im europäischen Durchschnitt, allerdings hat sich dieser Vorsprung im Laufe des untersuchten Jahrzehnts verringert.

---

<sup>14</sup> Die Umfrage für die Ausgabe 2021 wurde zwischen Oktober 2020 und Februar 2021 durchgeführt, während der zweiten Welle der COVID-19-Pandemie. Aus diesem Grund enthielt der für die Erhebung verwendete Fragebogen auch einige Fragen zur Reaktion der Behörden auf die Pandemie. Das WIFO hat mittels einer Regressionsanalyse überprüft, dass eine bessere Bewertung des COVID-Managements mit einer positiven Veränderung der Bewertung der Qualität des Gesundheitssystems im Vergleich zur vorherigen Umfrage im Jahr 2017 korreliert ( $\beta$ : 0,1120, p-Wert: 1,27506e-28, Adj.R2: 0,417).

## ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Auf Basis der Daten des European Quality of Government Index (EQI) hat das WIFO untersucht, wie die Bevölkerung in Südtirol im Vergleich zu den anderen europäischen Regionen die Qualität des Schulsystems, des Gesundheitswesens und der Polizei wahrnimmt. Die Bewertungen der Südtiroler fallen bei der jüngsten Befragung eher gut aus, denn alle drei untersuchten öffentlichen Dienstleistungen werden im Durchschnitt mit mehr als 7 von 10 Punkten bewertet. Besonders hervorzuheben ist die wahrgenommene Qualität des Schulsystems und der Polizei, die höher ist als in 90 % der europäischen Regionen. Die Bewertung des Gesundheitssystems liegt ebenfalls über dem italienischen und europäischen Durchschnitt, ist allerdings etwas schlechter als in mehreren nordeuropäischen Ländern, in den nordöstlichen Regionen Italiens und in den anderen Euregio-Gebieten.

Auf europäischer Ebene lassen sich die Regionen in vier Gruppen einteilen: Die besten Bewertungen erhalten die meisten Regionen in Finnland, Irland, Österreich, Malta und Slowenien, aber auch in mehreren Regionen Dänemarks, der Benelux-Länder, Deutschlands, Frankreichs, der Tschechischen Republik, Portugals, Litauens und Estlands wird die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen als eher gut empfunden. Weniger positiv sind die Einschätzungen der Bürger in vielen griechischen, kroatischen, ungarischen, lettischen und rumänischen Regionen, während die kritischsten Meinungen über die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in Bulgarien, Polen, der Slowakei, Schweden und Zypern geäußert wurden. Im Gegensatz zu anderen Ländern sind in Italien und Spanien die Wahrnehmungen der Bürger je nach Region sehr unterschiedlich. In einigen Fällen werden die auf europäischer Ebene beobachteten Unterschiede in der Qualitätswahrnehmung durch objektiv messbare Indikatoren wie die PISA-Tests der OECD im Bildungsbereich und den EHCI-Index für das Gesundheitswesen bestätigt. In anderen Fällen ist jedoch eine Divergenz festzustellen.

Betrachtet man die Entwicklung der Bewertungen zwischen 2010 und 2021, so lässt sich eine Verbesserung der wahrgenommenen Qualität der öffentlichen Dienstleistungen auf europäischer Ebene feststellen, insbesondere für das Gesundheitssystem, die jedoch mit einem Konvergenzprozess einhergeht. Tendenziell haben sich die Gebiete, die im Jahr 2010 eine schlechtere Bewertung aufwiesen, deutlich verbessert, während in den Regionen, die ursprünglich eine überdurchschnittliche Qualitätswahrnehmung aufwiesen, häufig nur eine moderate Verbesserung und in einigen Fällen sogar eine Verschlechterung zu beobachten ist.

Innerhalb der einzelnen europäischen Staaten sind die regionalen Unterschiede in der wahrgenommenen Qualität des Gesundheitssystems größer als bei den anderen Dienstleistungen. Im Falle Italiens ist dies vor allem darauf zurückzuführen, dass das Gesundheitswesen in die Zuständigkeit der Regionen fällt und die einzelnen Regionen somit über ein hohes Maß an organisatorischer Autonomie verfügen.

Betrachtet man die Entwicklung der wahrgenommenen Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in Südtirol, so zeigt sich, dass diese im Jahr 2010 zu den höchsten in Europa zählte. Zwischen 2010 und 2021 gab es eine moderate Verbesserung bei der Bewertung des Schulsystems und eine leichte Verschlechterung bei der Bewertung der Polizei und des Gesundheitswesens. Insgesamt wird die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in Südtirol nach wie vor besser beurteilt als im italienischen und europäischen Durchschnitt, der Vorsprung hat sich jedoch im Zeitverlauf verringert.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Analyse der Zufriedenheit der Bürger wertvolle Hinweise auf das Niveau und die Entwicklung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen in Südtirol sowie auf mögliche Verbesserungspotenziale liefern kann. Obwohl die Bewertungen der Dienstleistungen in Südtirol im Untersuchungszeitraum über dem italienischen und europäischen Durchschnitt liegen, zeigt die Studie auch die Notwendigkeit, dieses gute Niveau zu halten und zu verbessern. So könnte es beispielsweise sinnvoll sein, die Unterschiede in der Gesundheitsversorgung zwischen Südtirol und dem Rest der Euregio zu untersuchen, um die Gründe für die unterschiedlichen Wahrnehmungen der Bürger zu verstehen. Schließlich legt die Analyse nahe, dass es sinnvoll ist, die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen kontinuierlich zu beobachten, um rechtzeitig zu erkennen, wo Handlungsbedarf besteht. Denn die Qualität der Institutionen ist ein entscheidender Faktor für die Lebensbedingungen der Bevölkerung und die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftssystems.