



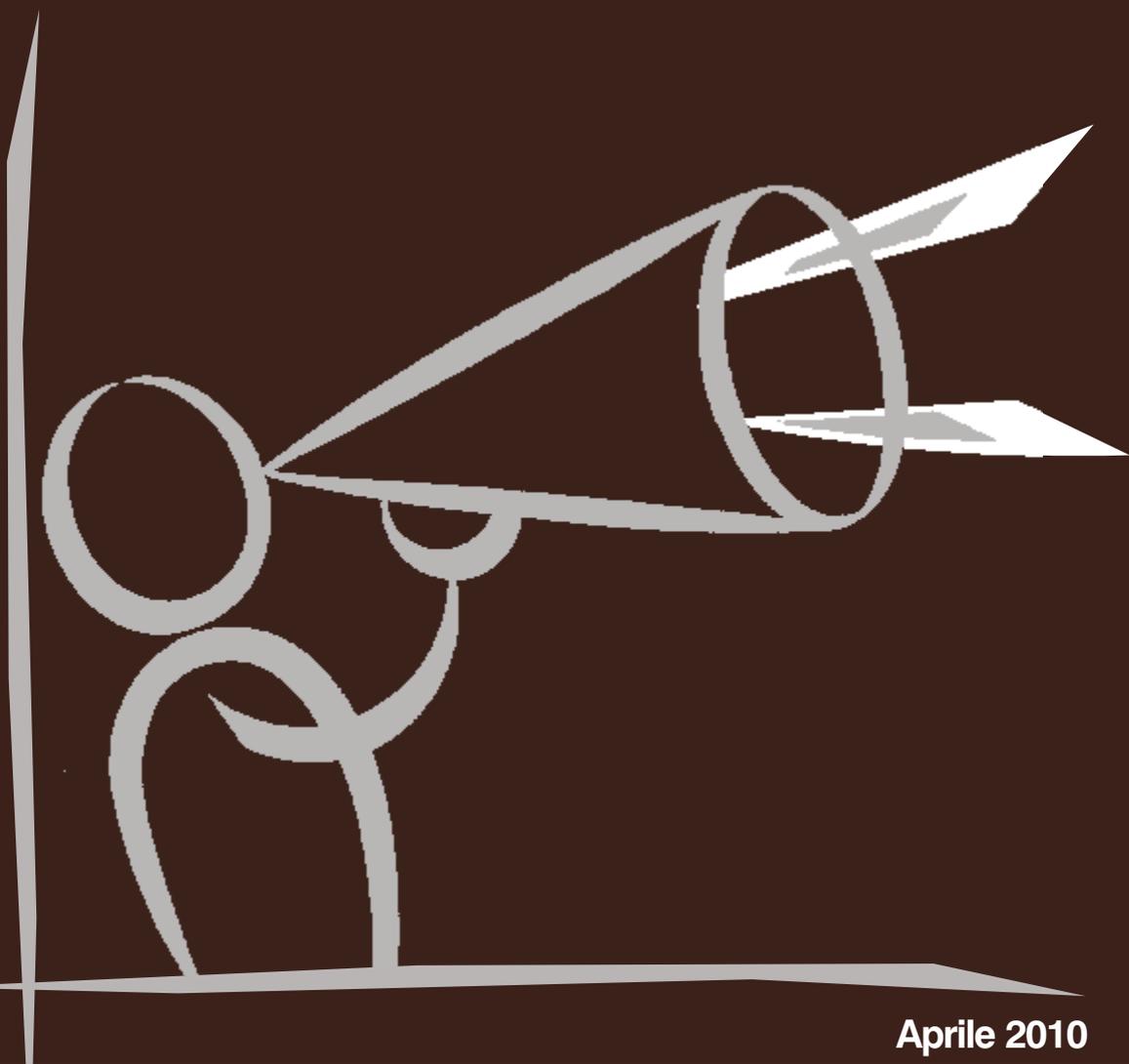
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI TRENTO



Provincia Autonoma di Trento

# COMUNICAZIONI

I SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ: ACCESSO E UTILIZZO.  
IL CASO TRENINO NELLO SCENARIO NAZIONALE



Aprile 2010

N.19

SERVIZIO  
STATISTICA





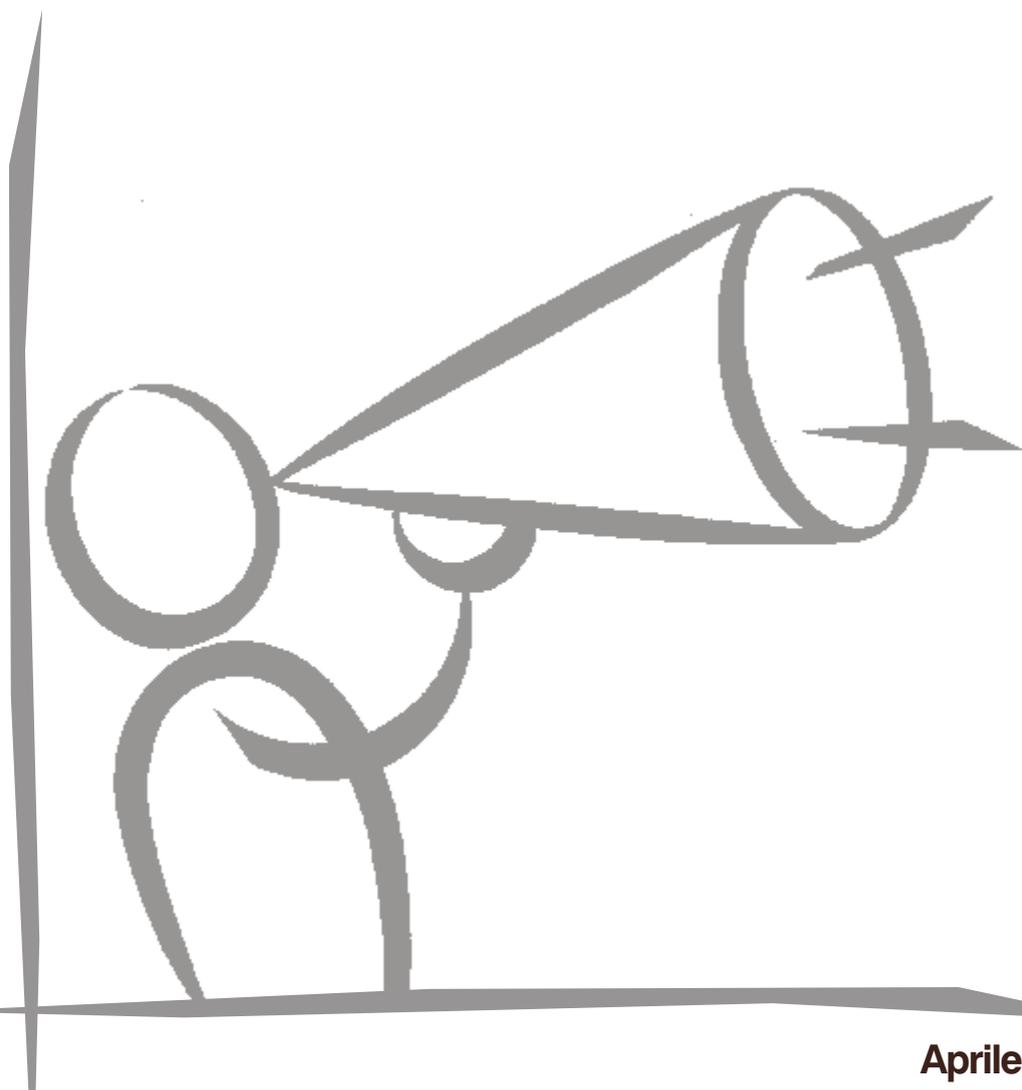
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI TRENTO



Provincia Autonoma di Trento

# COMUNICAZIONI

I SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ: ACCESSO E UTILIZZO.  
IL CASO TARENTINO NELLO SCENARIO NAZIONALE



Aprile 2010

© Provincia Autonoma di Trento - Servizio Statistica

Il Servizio Statistica della Provincia Autonoma di Trento autorizza la riproduzione parziale o totale del presente volume con la citazione della fonte.

Il Servizio Statistica della Provincia Autonoma di Trento, in collaborazione con il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Trento, ha dato vita ad un progetto finalizzato ad aumentare la conoscenza statistica dei trentini attraverso la predisposizione e la diffusione di nuovi rapporti divulgativi basati sull'analisi dei dati raccolti dal Servizio Statistica attraverso indagini ISTAT.

Queste pubblicazioni, oltre a far conoscere i contenuti e i risultati delle numerose indagini curate dal Servizio Statistica, forniscono strumenti alla collettività trentina per la lettura dei fenomeni economici, demografici e sociali e per comprendere l'utilità e i benefici derivanti alla comunità dalla partecipazione a tali indagini.

*A cura di:* Paolo Boccagni  
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale  
Università di Trento

*Coordinamento editoriale:* Sonia Postinghel  
Servizio Statistica - Provincia Autonoma di Trento

*Progetto grafico, impaginazione e stampa:* Studio Bi Quattro - Trento

Le principali pubblicazioni del Servizio Statistica  
sono disponibili nel Sito Internet **[www.statistica.provincia.tn.it](http://www.statistica.provincia.tn.it)**

Supplemento al Foglio Comunicazioni  
Direttore responsabile dott. Giampaolo Pedrotti  
Aut. Trib. di Trento n.403 del 02/04/1983



**Introduzione** pag. 5

## **Cap. 1**

**L'accessibilità dei servizi di pubblica utilità** pag. 8

## **Cap. 2**

**Gli utenti dell'anagrafe**  
*Tempi d'attesa, orari di apertura, esigenze di cambiamento* pag. 12

## **Cap. 3**

**L'autocertificazione**  
*Conoscenza e diffusione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione* pag. 15

## **Cap. 4**

**Gli utenti degli uffici postali**  
*Giudizio sugli orari e principali operazioni svolte* pag. 19

## **Cap. 5**

**Gli utenti della banca**  
*Un accesso diversificato per genere, età e condizione professionale* pag. 24

## **Cap. 6**

**I servizi di fornitura di energia elettrica e gas** pag. 28

## **Cap. 7**

 La raccolta differenziata dei rifiuti  
*Un fenomeno a diffusione capillare, tra il peso della “domanda” e quello dell’“offerta”* pag. 33

## **Cap. 8**

 Gli utenti delle aziende sanitarie locali  
*Accesso agli sportelli e giudizio sugli orari di apertura* pag. 37

## **Cap. 9**

 I servizi ospedalieri  
*Ricoveri e soddisfazione per l’assistenza ricevuta* pag. 41

## **Cap.10**

 Il ricorso ad altri servizi sanitari e socioassistenziali  
*Pronto soccorso, guardia medica e assistenza domiciliare* pag. 43

## Conclusioni

*Studiare l’accesso ai servizi di pubblica utilità a partire dagli indicatori di utilizzo* pag. 45



Il rapporto tra cittadini e servizi pubblici è un tema che va raccogliendo interesse crescente, tra gli operatori politici e della ricerca, quanto più tende a caricarsi di aspettative e significati non sovrapponibili con il passato: non più come fruizione passiva di prestazioni erogate in modo standardizzato e impersonale, bensì nell'ottica di un esercizio informato dei diritti in capo al cittadino-consumatore attivo. La svolta che si è ormai prodotta in molti servizi di pubblica utilità, e che giustifica l'interesse delle indagini sul tema, sta nella effettiva attribuzione al consumatore della possibilità di esprimersi sulla accessibilità e sulla qualità delle prestazioni di cui usufruisce; e, in modo complementare, nelle esplicite responsabilità in capo al fornitore (pubblico o privato che sia), compresa quella di raccogliere e di tenere nella debita considerazione le opinioni del cliente, o dell'utente.

Due sono, in questa prospettiva, le aree di attenzione al centro della ricerca empirica sulle interazioni tra i cittadini e i servizi di pubblica utilità:

- l'accesso ai servizi, con attenzione alle modalità e alle condizioni che lo caratterizzano;
- l'utilizzo dei servizi stessi, ricostruito alla luce della valutazione dei beneficiari rispetto all'esperienza fatta; da cui un'indicazione rilevante sulla congruenza tra la mission istituzionale del servizio e il suo effettivo adempimento.

In questo lavoro viene proposta, attraverso i dati dell'indagine Multiscopo dell'ISTAT "Aspetti della vita quotidiana" (annate 1998-2002-2006), un'analisi della fruizione e della soddisfazione dei servizi pubblici centrata sul caso della provincia di Trento, ma aperta alla comparazione – anche in senso diacronico – con i dati del resto del Paese. I contenuti trattati si possono ricondurre ad alcuni capitoli, per ciascuno dei quali l'analisi statistica sarà supportata da commenti e osservazioni di taglio comparativo.

Nella classificazione dei contenuti rilevanti, e nel loro ordine di trattazione, ci si è attenuti – con alcuni adattamenti dettati dalla coerenza tematica – all’approfondimento nazionale sull’argomento: un Report pubblicato dall’ISTAT nel 2004, facendo leva proprio sull’indagine Multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana (2002), in tema di servizi pubblici e di pubblica utilità<sup>1</sup>.

Nel caso trentino, l’indagine del 2006 – a cui fa principale riferimento questo Report – si basa sulla somministrazione, da parte del Servizio Statistica della Provincia, che cura l’indagine Multiscopo come attività delegata dall’ISTAT, di oltre 1.350 interviste attraverso questionario cartaceo, nell’ambito di un disegno di campionamento stratificato che ha interessato, su scala provinciale, 26 comuni, 524 famiglie e, per l’appunto, 1.359 individui di ogni fascia di età. Nel passare in rassegna i vari servizi pubblici considerati, l’analisi prevede la disaggregazione del campione dei rispondenti in funzione di alcune caratteristiche anagrafiche, sociali e territoriali che possono fare emergere, di volta in volta, disomogeneità rilevanti: genere, classi di età, livello di istruzione, condizione lavorativa (occupato, casalinga o studente, ritirato dal lavoro), e da ultimo le dimensioni del comune di residenza per numero di abitanti. Questa variabile, come vedremo, si rivelerà fra le più adatte a mettere in risalto le differenze esistenti all’interno del campione, sia per l’accesso ai servizi sia per il loro utilizzo.

A partire dall’analisi dei dati raccolti nell’indagine Multiscopo, i servizi di pubblica utilità che si passeranno in rassegna in queste pagine – una volta considerato il giudizio degli intervistati circa la loro accessibilità (cap. 1) – si possono ricondurre a tre ambiti tematici:

---

<sup>1</sup> ISTAT, *I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione*, Roma, Indagine Multiscopo sulle famiglie “Aspetti della vita quotidiana”, Anno 2002, Informazioni n. 27/2004. Vedi anche, sul caso trentino, Servizio Statistica, *I servizi di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione*, Trento, Provincia autonoma di Trento, 2002. Va ricordato che a Trento l’indagine Multiscopo è curata dal Servizio Statistica della Provincia, che opera anche in qualità di Ufficio regionale dell’ISTAT.



- servizi pubblici e di pubblica utilità basati sull'accesso a uno sportello (nella fattispecie: uffici anagrafici, poste, banche);
- servizi usufruiti a domicilio (fornitura di energia elettrica e gas), o presso il domicilio (raccolta differenziata dei rifiuti);
- servizi legati alla domanda di protezione sociale e sanitaria dei cittadini (aziende sanitarie locali, servizi ospedalieri, altri servizi sociosanitari).

In sede di conclusione si riepilogheranno alcuni dati salienti circa l'accesso e l'utilizzo di questi servizi in Trentino.

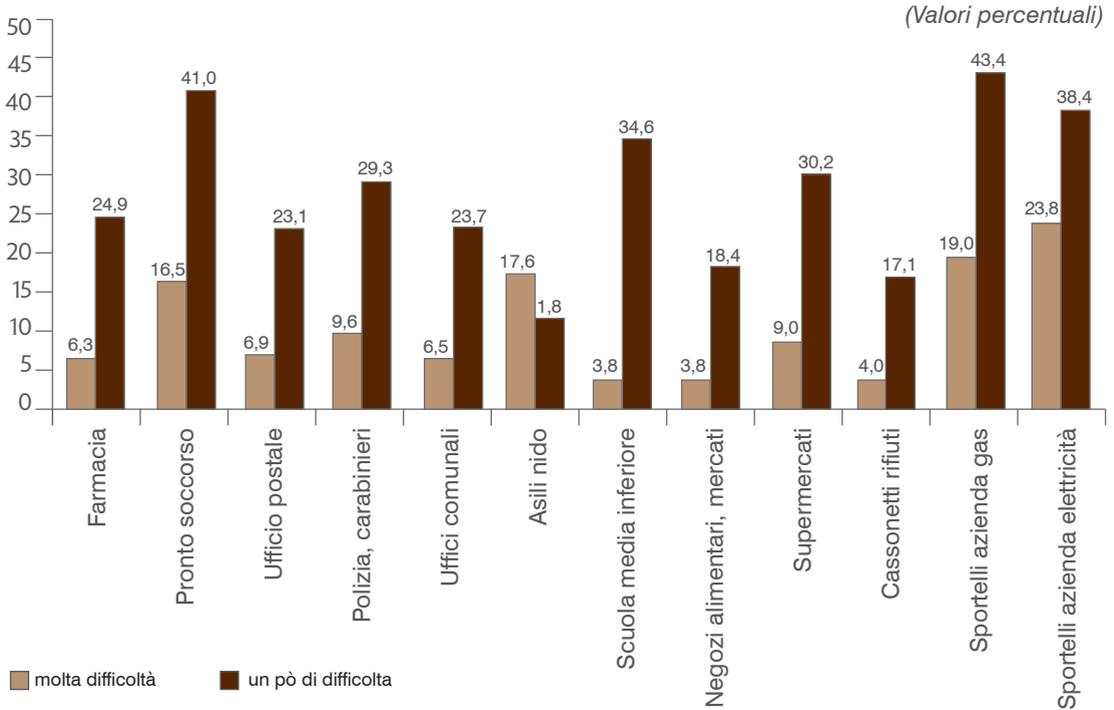
Una questione preliminare da cui vale la pena partire riguarda l'accessibilità di una serie di servizi di utilità pubblica, su cui ritorneremo nei paragrafi successivi. La formulazione della relativa domanda, nel questionario dell'indagine Multiscopo, lascia aperta più di un'interpretazione<sup>2</sup>: le "difficoltà di raggiungimento" possono essere imputate, a seconda dei casi, alla distanza fisica, alla scarsità di mezzi di comunicazione o a barriere di altro tipo (a volte riconducibili ai servizi stessi). Con questa premessa, dietro la FIGURA 1, che evidenzia il peso relativo delle difficoltà di accesso, si intravede uno scenario sostanzialmente positivo. È soltanto per una minoranza di servizi che assumono peso predominante i giudizi di segno negativo, a segnalare le rilevanti difficoltà d'accesso percepite dai rispondenti. Come si può vedere, i servizi ritenuti più difficili da raggiungere sul territorio provinciale sono gli sportelli delle aziende del gas e dell'elettricità, seguiti dal pronto soccorso. A giudicare dai casi in cui la somma delle voci "molta" e "un po' di difficoltà" oltrepassa il 35%, qualche difficoltà viene percepita anche nell'accesso ai supermercati, alle scuole medie inferiori, alle stazioni di polizia o dei carabinieri. A paragone delle precedenti rilevazioni in Trentino attraverso l'indagine Multiscopo non emergono, in generale, differenze elevate. Va tuttavia notata una brusca variazione delle difficoltà percepite di accesso agli sportelli delle aziende del gas (evidenziate dal 62,4% dei rispondenti nel 2006, ma soltanto dal 38-39% degli intervistati nel 1998 e nel 2002) e delle aziende di elettricità (62,2% nel 2006, a fronte del 39,2% nel 1998 e del 50,1% del 2002).

---

<sup>2</sup> "In generale raggiungere i seguenti servizi crea problemi o difficoltà per la famiglia?".



FIGURA 1 – FAMIGLIE CHE DICHIARANO DIFFICOLTÀ NEL RAGGIUNGERE ALCUNI TIPI DI SERVIZIO.  
Anno 2006



Fonte: Servizio Statistico PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

In alcuni casi, come per molte altre variabili che prenderemo in considerazione, le difficoltà di raggiungimento percepite dei servizi pubblici si distribuiscono in modo difforme sul territorio provinciale. La dimensione abitativa del comune di residenza si rivela, infatti, un fattore importante nel definire la facilità di accesso a servizi importanti. Per accedere al pronto soccorso, ma anche ai supermercati, risiedere nei comuni meno popolosi si traduce in un fattore di relativo svantaggio. In altri casi, come per gli uffici comunali, la residenza in comuni di piccole dimensioni permette invece un accesso molto più agevole rispetto alle città. D'altro canto, nei comuni medio-grandi l'accesso alle stazioni delle forze dell'ordine è percepito come difficoltoso da una parte non marginale degli intervistati. Non appare correlata al peso demografico dell'area di residenza, infine, l'accessibilità dei servizi che presentano ovunque le maggiori difficoltà relative, ossia gli sportelli delle aziende fornitrici del gas e dell'elettricità.

TABELLA 1 – FAMIGLIE CHE DICHIARANO DIFFICOLTÀ NEL RAGGIUNGERE ALCUNI TIPI DI SERVIZIO PER CLASSE DIMENSIONALE DEI COMUNI. Anno 2006

(Valori percentuali)

Un po' o molta difficoltà a raggiungere	Classe dimensionale		Provincia di Trento
	comuni fino a 10.000 abitanti	comuni con oltre 10.000 abitanti	
Farmacie	29,9	28,9	<b>29,5</b>
Pronto soccorso	58,7	52,5	<b>56,6</b>
Ufficio postale	26,1	30,8	<b>27,8</b>
Polizia, carabinieri	30,3	50,0	<b>38,9</b>
Uffici comunali	16,9	45,3	<b>28,0</b>
Negozi alimentari, mercati	17,2	27,8	<b>20,8</b>
Supermercati	39,4	32,7	<b>37,1</b>
Cassonetti rifiuti	17,2	31,8	<b>22,2</b>
Sportelli azienda gas	62,7	64,8	<b>63,8</b>
Sportelli azienda elettricità	59,7	65,2	<b>61,6</b>

\* NB: non è stato considerato il dato su asilo nido, scuola materna, scuola elementare e scuola media inferiore, per la bassa numerosità delle sottoclassi che ne derivavano.

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

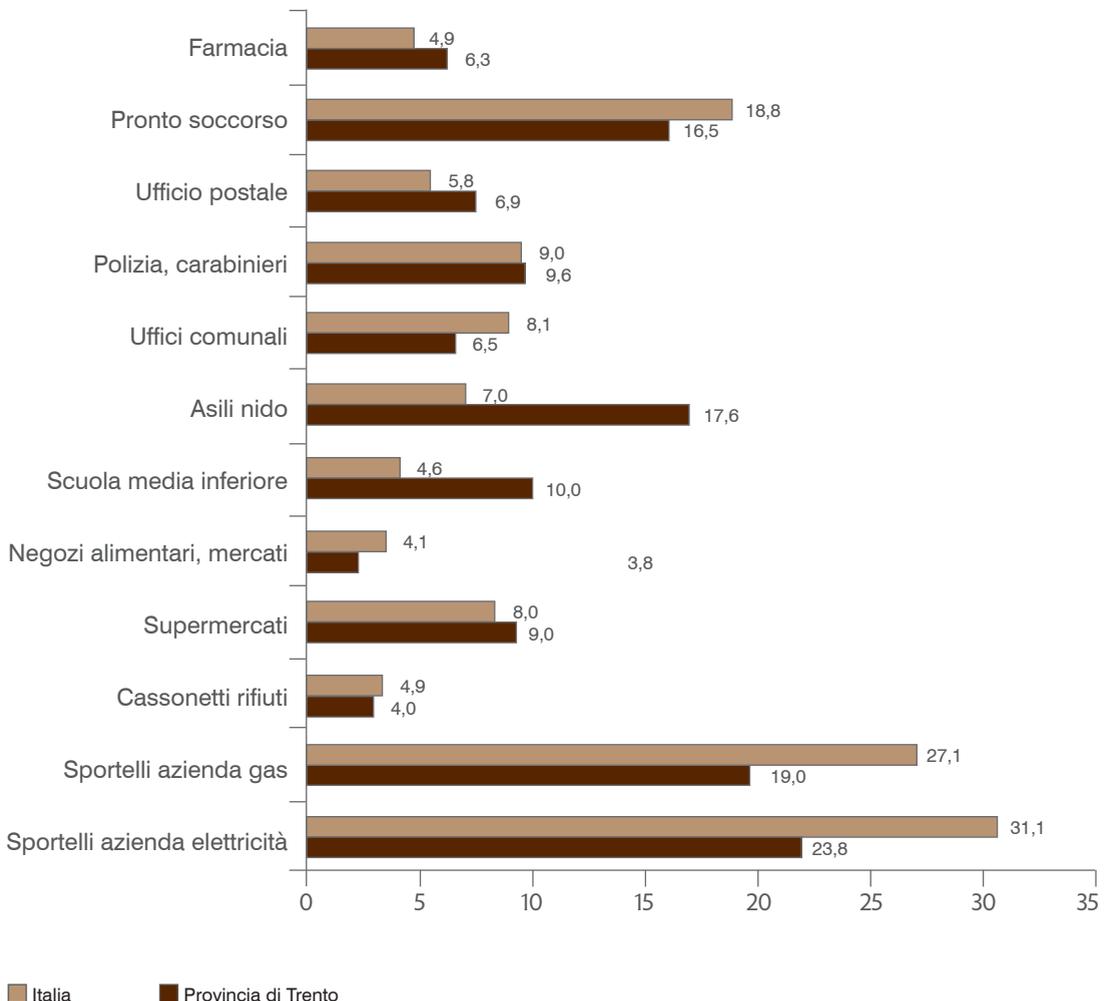
Sotto il profilo della percezione delle difficoltà di raggiungimento dei principali servizi pubblici, il caso trentino si pone in sostanziale continuità con lo scenario medio nazionale (FIGURA 2). Alcuni tratti di discontinuità, però, meritano di essere segnalati: anzitutto il divario per quanto riguarda l'accessibilità percepita degli asili nido. Le maggiori difficoltà percepite nel caso trentino potrebbero discendere sia da differenze reali, ma forse soprattutto dalle elevate aspettative dei rispondenti trentini. Detto diversamente, la presenza di un'offerta di asili nido superiore alla media nazionale potrebbe modellare “al rialzo” le aspettative della popolazione al riguardo. D'altra parte occorre considerare che, in alcune aree del territorio locale, la distribuzione della popolazione entro comuni di piccolissime dimensioni rende difficile un ulteriore sviluppo dell'offerta di asili nido nel contesto trentino. Al tempo stesso, i due tipi di servizi percepiti come meno accessibili in Trentino - gli sportelli del gas e dell'energia elettrica - sono



oggetto di un giudizio ancora più critico, nel campione nazionale. Altrettanto vale, in misura inferiore, per il caso che in realtà – se si rapporta l'accessibilità all'importanza del servizio – meriterebbe più attenzione: il pronto soccorso ospedaliero.

FIGURA 2 – FAMIGLIE CHE DICHIARANO DI AVERE “MOLTE DIFFICOLTÀ” NEL RAGGIUNGERE ALCUNI TIPI DI SERVIZIO. Anno 2006

(Valori percentuali)



#### Tempi d'attesa, orari di apertura, esigenze di cambiamento

Una seconda area tematica affrontata nell'indagine, in tema di interazioni fra cittadini e servizi di pubblica utilità, è data dalla fruizione degli uffici anagrafici – di livello comunale o circoscrizionale – al fine di ottenere certificati, documenti, autentiche, ecc.

Sotto questo profilo si è considerato anzitutto un indicatore come il tempo d'attesa necessario presso gli sportelli, prima di essere serviti<sup>3</sup>. A questo elemento ne sono stati affiancati due più direttamente legati alla soddisfazione per il servizio: il giudizio sulla comodità degli orari di apertura e sull'eventuale opportunità di cambiare gli orari stessi.

Come mostra la tabella 2, la disaggregazione dei rispondenti per classi di età segnala differenze tangibili nei livelli di utilizzo, più che in quelli di soddisfazione. L'accesso alle anagrafi comunali tende infatti ad assumere proporzioni diverse a seconda dell'età: ha utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi più di un intervistato su due, in tutte le fasce della popolazione adulta (con un valore massimo di oltre i due terzi, per i rispondenti fra i 36 e i 50 anni), ma appena un intervistato su quattro, nelle fila degli anziani. Al tempo stesso, il ricorso ai servizi anagrafici appare sostanzialmente "trasversale" rispetto alle dimensioni del comune di residenza.

Vale anche la pena osservare che, nella minoranza di chi non ritiene comodi gli orari, gli uomini prevalgono visibilmente sulle donne. La variabile strutturale che merita di essere più approfondita, però, è legata anche in questo caso alle dimensioni demografiche del comune di riferimento. Nei comuni più popolosi, infatti, è relativamente meno positivo il giudizio su questo servizio pubblico. Emerge, nelle aree urbane, una domanda di adattamento e di maggio-

---

<sup>3</sup> Sulla variabile "tempo di attesa in fila prima di essere serviti", peraltro, va rilevata un'incidenza insolitamente alta di mancate risposte (pari al 46,4% dei potenziali rispondenti). In questo caso si può assumere la non-risposta come spia della mancanza di considerazioni, specie se critiche, da apportare al riguardo; o della percezione che il tipo di servizio, funzionando già relativamente bene, non meriti particolari approfondimenti. Si può quindi ipotizzare che il peso delle mancate risposte non condizioni l'andamento dei livelli di soddisfazione dei rispondenti.



re flessibilità nell'orario degli sportelli anagrafici (così come di altri servizi pubblici), che non si avverte più di tanto nei piccoli comuni. Altrettanto si potrà dire, come vedremo, anche per la fruizione di servizi come quelli delle banche o degli uffici postali.

**TABELLA 2 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE HANNO UTILIZZATO L'ANAGRAFE NEGLI ULTIMI 12 MESI PER DURATA DELLA FILA ALLO SPORTELLO, GIUDIZIO E PREFERENZA SULL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO. Anno 2006**

(Valori percentuali)

Utenza	Durata della fila		Giudizio sull'orario	Preferenza sull'orario				
	File fino a 10 minuti	File di oltre 20 minuti	Trovano l'orario molto o abbastanza comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so	
<b>Genere</b>								
Maschi	56,3	84,0	2,6	70,7	44,9	36,3	8,4	9,7
Femmine	54,4	81,5	2,7	77,8	48,2	36,1	5,9	7,8
<b>Classi di età</b>								
18-35	55,8	71,5	5,0	62,6	31,0	50,5	7,5	10,0
36-50	67,9	87,9	2,0	79,0	43,3	42,6	5,6	7,2
51-65	61,3	87,5	2,1	80,8	53,9	31,1	6,5	8,6
66 e oltre	25,7	83,0	0,0	77,4	67,6	12,4	10,1	9,5
<b>Classe dimensionale</b>								
Comuni fino a 10.000 abitanti	55,7	88,0	2,4	77,0	51,3	33,8	7,8	7,0
Comuni con oltre 10.000 abitanti	49,9	73,1	2,7	64,4	35,0	42,6	7,5	14,8
<b>Totale</b>	<b>55,3</b>	<b>82,7</b>	<b>2,7</b>	<b>74,5</b>	<b>46,6</b>	<b>36,6</b>	<b>7,1</b>	<b>8,7</b>

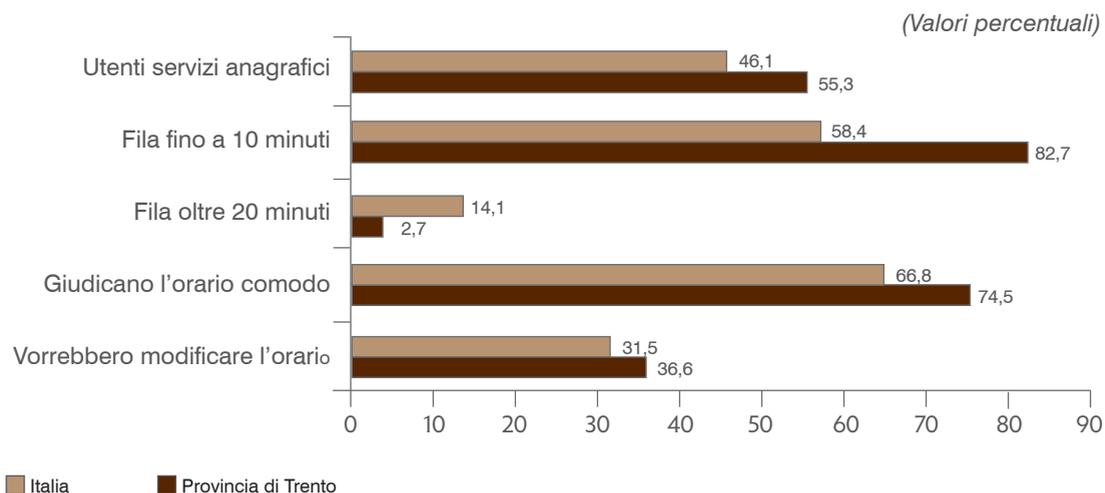
Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

A paragone dei precedenti anni presi a riferimento, il bacino numerico degli utenti delle anagrafi comunali appare sostanzialmente invariato, al pari dei livelli medi di soddisfazione rispetto ai tempi di attesa e agli orari di apertura.

Gli indicatori di soddisfazione per le anagrafi comunali, per riepilogare, meritano di essere riletti in parallelo con i dati nazionali. Come mostra la FIGURA 3, il caso trentino si caratterizza per un utilizzo dei servizi anagrafici nettamente superiore alla media nazionale. Per quanto attiene al giudizio sulla durata delle file, o sulla comodità degli orari di apertura, il bilancio del caso trentino è senz'altro più "in attivo": l'accesso alle anagrafi comunali in Trentino si risolve in oltre l'80% dei casi in un'attesa inferiore ai dieci minuti, mentre il dato medio corrispettivo, a livello nazionale, non arriva al 60%. Eppure, in un contesto locale come quello trentino la presenza di servizi pubblici già più efficienti che altrove parrebbe aver comportato, rispetto ad altri territori, maggiori aspettative di miglioramento: il peso di quanti, pur generalmente soddisfatti, auspicerebbero orari di apertura più flessibili o prolungati, è mediamente più alto in Trentino – benché di pochi punti percentuali – rispetto al resto del Paese.

In altre parole, la soddisfazione verso servizi di qualità tende ad accompagnarsi ad un atteggiamento più esigente circa le possibilità di migliorare ulteriormente la qualità stessa.

FIGURA 3 – INDICATORI DI ACCESSO E DI SODDISFAZIONE PER LE ANAGRAFI COMUNALI. Anno 2006



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.



### **Conoscenza e diffusione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**

Nell'alveo dello studio delle interazioni fra i cittadini e le Pubbliche Amministrazioni, l'indagine Multiscopo ha esaminato anche l'utilizzo, e prima ancora la conoscenza in astratto, di uno strumento innovativo come l'autocertificazione. Sono in continuo aumento anche in Trentino i cittadini consapevoli della possibilità di fare ricorso all'autocertificazione – anziché fare richiesta di certificati a uffici pubblici – per varie esigenze legate ai rapporti con la pubblica amministrazione. Nel caso della provincia di Trento si dichiara a conoscenza di questa possibilità il 70,6% degli intervistati maggiorenni del 2006, a fronte del 50,1% di otto anni prima. Pesano anche, con ogni probabilità, le maggiori opportunità di ricorso a questo strumento che si sono aperte nel rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione, nel lasso di tempo considerato.

Un analogo trend crescente si può del resto constatare su scala nazionale. In questo caso l'incidenza degli "informati sull'autocertificazione" assume valori pari al 66,9% nella rilevazione del 2006, mentre nel 1998 aveva un valore del 55,3%.

Come si può constatare, le conoscenze intorno alla possibilità dell'autocertificazione sono diffuse in modo disomogeneo in funzione di variabili come genere, età, istruzione, condizione professionale. Sono consapevoli della possibilità di utilizzare l'autocertificazione, in media, gli uomini più delle donne, i giovani, e soprattutto gli adulti, molto più degli anziani, i soggetti con istruzione elevata, più di quelli con titoli di studio medi o bassi, i soggetti che compongono la popolazione attiva sul mercato del lavoro, più che le casalinghe, gli studenti o i pensionati.

TABELLA 3 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE CONOSCONO L'AUTO CERTIFICAZIONE, PER GENERE, CLASSE DI ETÀ, TITOLO DI STUDIO E CONDIZIONE PROFESSIONALE. Anno 2006

(Valori percentuali)

<b>Caratteristiche anagrafiche</b>	<b>Conoscono l'autocertificazione</b>
<b>Genere</b>	
Maschi	74,3
Femmine	67,2
<b>Classe di età</b>	
18-35 anni	65,7
36-50 anni	83,0
51-65 anni	80,0
da 66 anni in su	45,4
<b>Titolo di studio</b>	
Laurea o diploma universitario	91,3
Diploma medie superiori	78,5
Fino a diploma medie inferiori	57,7
<b>Condizione professionale</b>	
Occupato - in cerca di occupazione	80,5
Casalinga - studente	56,5
Ritirato dal lavoro	57,2
<b>Totale</b>	<b>70,6</b>

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

Per quanto riguarda i certificati che sono stati comunque richiesti ai principali uffici pubblici in Trentino, si segnala soprattutto il peso delle richieste indirizzate agli uffici anagrafici. Il ricorso all'intermediazione (ovvero ad agenzie private) per ottenere certificati appare diffuso soltanto nel caso delle pratiche automobilistiche. In questo ambito, passa dalla mediazione di soggetti privati una richiesta di certificati su quattro. Per tutti gli altri ambiti di interesse considerati, la richiesta di certificati – che come si può vedere non sempre è sostituita, o può essere sostituita, dall'autocertificazione – avviene quasi sempre rivolgendosi direttamente agli uffici pubblici competenti.



TABELLA 4 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE HANNO RICHIESTO CERTIFICATI NEGLI ULTIMI 12 MESI, PER TIPO DI CERTIFICATO RICHIESTO. Anno 2006

(Valori percentuali)

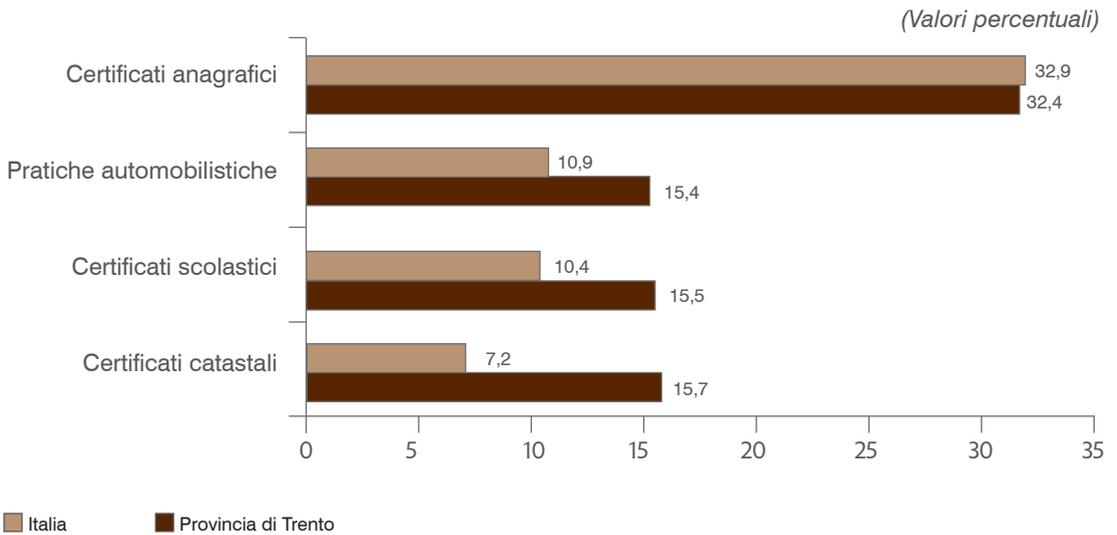
Tipo di certificato	Non hanno richiesto certificati	Hanno richiesto certificati all'ufficio competente	Hanno richiesto certificati ad agenzie o a privati
Certificati anagrafici	67,5	32,4	0,1
Pratiche automobilistiche	79,6	15,4	5,0
Certificati scolastici	84,1	15,5	0,4
Certificati catastali	83,8	15,7	0,5
Altro	90,7	9,0	0,3

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

Se restringiamo il campo dell'analisi agli intervistati che hanno realmente fatto richiesta di certificati, emerge qualche rilevante discontinuità fra il caso trentino e il profilo medio del campione nazionale (da cui risulta, come si è visto, una conoscenza dell'autocertificazione – 67% circa – di poco inferiore a quella rilevata in Trentino) (FIGURA 4). Come si può vedere, un terzo circa degli intervistati – in entrambi i campioni considerati - ha fatto richiesta di certificati anagrafici nell'arco degli ultimi mesi.

È interessante osservare, al di là di questo, che la conoscenza della possibilità dell'autocertificazione – in Trentino più alta del dato medio italiano – non comporta affatto un maggiore utilizzo di questo strumento nei rapporti con la pubblica amministrazione: in provincia di Trento sono sistematicamente sovrarappresentate le richieste rivolte direttamente agli uffici pubblici per pratiche automobilistiche, certificati scolastici (ovvero “documenti o certificati per iscrizione a scuola o a università”) o documenti catastali. Anche nello scenario nazionale, per inciso, la richiesta di certificati legati all'utilizzo dell'automobile è l'unica su cui interviene in modo diffuso la mediazione di agenzie o privati (per il 5,8% dei rispondenti).

FIGURA 4 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE HANNO RICHiesto CERTIFICATI NEGLI ULTIMI 12 MESI, PER TIPO DI CERTIFICATO RICHiesto. Anno 2006



Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.



#### Giudizio sugli orari e principali operazioni svolte

Si può stimare che abbiano fatto ricorso agli uffici postali, nell'arco dell'ultimo anno, all'incirca quattro abitanti su cinque della provincia di Trento (81%), se si restringe il campo dell'analisi ai maggiorenni. Il dato risulta in lieve crescita rispetto a quello stimato nel 2002 e, prima ancora, nel 1998 (con i fruitori dell'ufficio postale nell'ordine del 75-76% dei rispondenti). Più stazionario, in termini comparativi, è lo stesso dato sul campione d'insieme della popolazione italiana. L'incidenza degli utenti degli uffici postali, su scala nazionale, risulta infatti pari – entro le tre rilevazioni considerate – a una quota di rispondenti compresa fra il 74% e il 76% circa.

Come mostra la TABELLA 5, la fruizione degli sportelli delle poste tende a decrescere con l'età, o, per meglio dire, mantiene livelli elevati (oltre l'80%) nelle varie fasce anagrafiche della popolazione adulta, salvo declinare nelle fila degli anziani.

Considerazioni interessanti emergono anche sul versante della comodità percepita degli orari di apertura, e di eventuali preferenze per orari più estesi o flessibili. Il giudizio degli intervistati per gli orari degli uffici postali tende a farsi più positivo in funzione della loro anzianità anagrafica, assumendo il punteggio più elevato fra gli ultrasessantacinquenni. Viceversa, nelle fila della popolazione in età attiva – soprattutto i giovani e i giovani-adulti – emerge una domanda di maggiore flessibilità d'orario delle strutture pubbliche, a fronte di percorsi di vita chiamati spesso a conciliare lavoro sul mercato e responsabilità familiari. Si tratta, a quanto suggeriscono i dati, di una domanda non pienamente soddisfatta, a prescindere dall'area territoriale (urbana o rurale) di residenza degli intervistati.

TABELLA 5 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE SI SONO RECATE ALL'UFFICIO POSTALE NEGLI ULTIMI 12 MESI PER GIUDIZIO E PREFERENZA SULL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO. Anno 2006

(Valori percentuali)

	Ricorrono all'ufficio postale	Trovano l'orario comodo* (molto o abbastanza)	Preferenze sull'orario*		
			Va bene così	Va modificato	Indifferente
<b>Genere</b>					
Maschi	80,8	71,3	44,9	38,6	7,2
Femmine	81,3	73,9	42,9	41,0	6,1
<b>Classi di età</b>					
18-35	83,0	69,5	33,1	51,6	7,1
36-50	85,9	72,0	38,7	49,1	4,9
51-65	85,1	75,8	49,6	38,0	4,3
66 e oltre	64,5	81,9	66,9	13,8	6,1
<b>Classe dimensionale del comune</b>					
Comuni fino a 10.000 abitanti	79,7	72,6	43,9	41,7	6,9
Comuni con oltre 10.000 abitanti	76,4	82,6	43,8	36,5	6,2
<b>Totale</b>	<b>81,0</b>	<b>73,9</b>	<b>43,9</b>	<b>40,9</b>	<b>6,1</b>

\* Per 100 utenti di 18 anni o più dello stesso sesso e classe di età

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

Passando alle principali operazioni svolte negli uffici postali, e alla relativa frequenza, va segnalato il peso – sulla totalità di chi si è recato di recente negli uffici postali – della spedizione delle raccomandate, che per oltre il 10% dei casi avviene con periodicità almeno mensile, e quello dei versamenti in conto corrente (di poco inferiore alla stessa soglia). Sono questi, in valore assoluto, i tipi di servizio postale usufruiti con maggiore frequenza. In termini relativi, tuttavia, c'è un dato che si distingue nitidamente da tutti gli altri. Se disaggreghiamo questa distribuzione per classi di età, subisce una prevedibile "impennata" il ritiro delle pensio-



ni, che ha luogo una o più volte al mese per il 10,2% degli utenti nella fascia d'età 51-65 anni, e per una quota pari oltre un quarto del totale (28,2%) nel caso degli utenti ultrasessantacinquenni.

**TABELLA 6 – FREQUENZA CON CUI GLI UTENTI DEI SERVIZI POSTALI EFFETTUANO LE SEGUENTI OPERAZIONI (per 100 utenti di 18 anni e più). Anno 2006**

(Valori percentuali)

Tipo di operazione	1 o più volte al mese	qualche volta l'anno	mai
Spedizione raccomandate	11,1	57,2	31,7
Spedizione vaglia	3,3	27,7	69,0
Versamenti in conto corrente	8,9	37,8	53,3
Ritiro pensioni	6,7	1,6	91,7
Ritiro pacchi o raccomandate	4,3	56,7	39,0

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

All'interno degli uffici postali trentini, i tempi d'attesa necessari prima dello svolgimento delle operazioni richieste sono generalmente inferiori ai dieci minuti. Tuttavia, emerge ancora una volta il peso della variabile territoriale nel discriminare – pur in un quadro ampiamente positivo – la qualità relativa dell'accesso al servizio. I tempi d'attesa, infatti, appaiono sistematicamente inferiori – quale che sia l'operazione postale richiesta – nei centri urbani di dimensioni più ridotte; laddove, cioè, la domanda di servizi postali è presumibilmente più modesta, a fronte di un'offerta caratterizzata da una distribuzione capillare sul territorio, in grado di abbracciare anche le aree più periferiche.

TABELLA 7 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE SI SONO RECALE ALL'UFFICIO POSTALE NEGLI ULTIMI 12 MESI PER DURATA DELLA FILA ALLO SPORTELLO, IN FUNZIONE DEL TIPO DI OPERAZIONI EFFETTUATE. Anno 2006

(Valori percentuali)

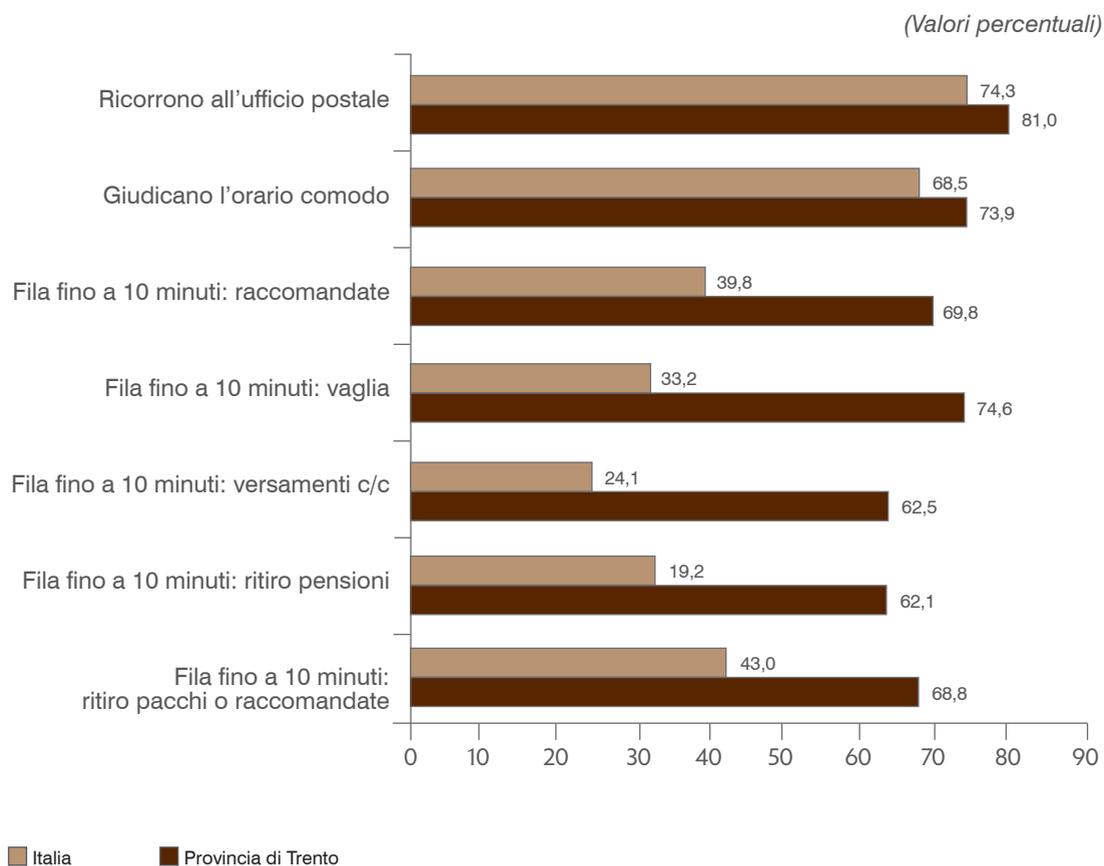
Classe dimensionale del comune	Spedizione raccomandate		Spedizione vaglia		Versamenti in conto corrente		Ritiro pensioni		Ritiro pacchi o raccomandate	
	fino a 10 minuti	20 minuti e più	fino a 10 minuti	20 minuti e più	fino a 10 minuti	20 minuti e più	fino a 10 minuti	20 minuti e più	fino a 10 minuti	20 minuti e più
Comuni fino a 10.000 abitanti	74,7	6,5	78,6	3,6	69,6	4,7	64,4	6,6	75,3	5,8
Comuni con oltre 10.000 abitanti	59,8	6,5	62,1	1,7	50,8	9,2	59,1	13,6	59,6	5,7
<b>Totale</b>	<b>69,8</b>	<b>6,2</b>	<b>74,6</b>	<b>3,2</b>	<b>62,5</b>	<b>6,5</b>	<b>62,1</b>	<b>9,1</b>	<b>68,8</b>	<b>5,9</b>

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

Ricondotto allo scenario nazionale, il caso trentino presenta un'incidenza superiore alla media sia per il numero di utenti delle poste, sia per il loro giudizio sulla comodità degli orari di apertura. Colpisce anche il sistematico *gap*, a favore del contesto trentino, nei tempi d'attesa necessari per accedere agli sportelli. Il differenziale nella durata delle file presso le poste suggerisce un funzionamento assai migliore del servizio postale in Trentino, almeno per quanto riguarda l'attenzione al cliente. Sul dato pesa anche la mancanza, in provincia, di centri urbani di grosse dimensioni (al di là di Trento), entro i quali l'accesso ai servizi di pubblica utilità tende a diventare più lento e farraginoso. Il differenziale nei tempi d'attesa, evidente per tutte le operazioni postali considerate, si fa particolarmente accentuato per servizi come il ritiro delle pensioni, l'invio dei vaglia e dei versamenti in conto corrente.



FIGURA 5 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE SI SONO RECALE ALL'UFFICIO POSTALE NEGLI ULTIMI 12 MESI, PER GIUDIZIO SULLA COMODITÀ DEGLI ORARI E DURATA DELLA FILA ALLO SPORTELLO PER EFFETTUARE ALCUNE OPERAZIONI. Anno 2006



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

#### **Un accesso diversificato per genere, età e condizione professionale**

Ha usufruito degli sportelli bancari (e si può quindi ritenere “utente della banca”), nei 12 mesi precedenti l'intervista, una quota largamente maggioritaria – 85,4% – della popolazione trentina maggiorenne. Il dato è in piena continuità con quello rilevato in provincia di Trento nel 2002 (85,7%). Nel quadriennio precedente, il bacino dell'utenza bancaria si era invece notevolmente accresciuto, tenuto conto che il dato del 1998 era appena del 75,9%. In ogni caso l'incidenza degli utenti della banca in Trentino è significativamente più alta del dato medio nazionale: guardando all'Italia nel suo complesso, la media della “popolazione bancaria” al 2006 è stimata nell'ordine del 60% appena (facendo riferimento anche in questo caso ai soli intervistati maggiorenni).

Disaggregata secondo le consuete variabili, la popolazione degli utenti della banca in Trentino suggerisce qualche altra considerazione. In primo luogo, l'utenza dei servizi bancari non è equamente rappresentata per *genere*: la sovrarappresentazione maschile, già visibile nel dato generale degli utenti, si fa eclatante fra i possessori di bancomat (73% versus 65%) e di carte di credito (29% versus 18%).

Un altro fattore che crea una certa disomogeneità fra gli utenti degli sportelli bancari è l'*età*. La quota di chi si è recato di recente in banca rimane più o meno costante, ed elevata, nelle varie classi d'età della popolazione adulta, ma discende bruscamente nelle fila della popolazione anziana: gli utenti di questo servizio sono meno di tre su quattro, fra i rispondenti con più di 65 anni. La stessa asimmetria, in ragione dell'età, caratterizza il possesso di bancomat e carte di credito, benché con “traiettorie” distinte. Se avere il bancomat parrebbe un dato ovvio per gran parte dei giovani adulti, e abbastanza diffuso anche fra gli ultracinquantenni, al passaggio della soglia dei 65 anni il dato cala bruscamente: facendo riferimento al sottocampione degli anziani, la titolarità di un bancomat si registra soltanto in un caso su tre.



Per quanto riguarda il possesso di una carta di credito, la categoria modale corrisponde alla classe d'età 36-50, che identifica il profilo di una popolazione nel pieno della fase produttiva del proprio corso di vita, e tendenzialmente con una maggiore disponibilità di risorse materiali, rispetto alla classe d'età più giovane. A paragone della categoria 36-50 anni, il possesso di una carta di credito è quasi cinque volte meno diffuso tra gli intervistati con più di 65 anni.

Una terza variabile indipendente che sembra influire sull'utenza di servizi bancari, così come sul possesso di bancomat e carte di credito, è la *condizione professionale* dei rispondenti. Diversa è infatti l'incidenza dei clienti delle banche nell'ambito della popolazione attiva (91% circa), tra i pensionati (80%) e, su uno *step* ancora inferiore, nelle fila di studenti e casalinghe (75%). Gli intervistati che compongono l'offerta di lavoro sono chiaramente sovrarappresentati anche tra i possessori di un bancomat o di una carta di credito. Nella titolarità della carta bancomat, tuttavia, la variabile anagrafica pesa relativamente di più di quella professionale, se è vero che l'incidenza di questo dato fra studenti e casalinghe (oltre un caso su due) è ben maggiore di quella registrata fra i pensionati (quattro casi su dieci).

TABELLA 8 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE SI SONO RECAE IN BANCA NEGLI ULTIMI 12 MESI, PER DURATA DELLA FILA ALLO SPORTELLLO E POSSESSO DI BANCOMAT E CARTA DI CREDITO. Anno 2006

(Valori percentuali)

	Utenza	Durata della fila*		Possiedono	
		file fino a 10 minuti	file di 20 minuti e più	Bancomat	Carta di credito
<b>Genere</b>					
Maschi	87,4	80,8	2,1	73,2	29,1
Femmine	83,5	78,7	1,4	65,2	18,0
<b>Classi di età</b>					
18-35	86,6	75,0	3,7	84,8	24,3
36-50	90,8	79,4	1,1	83,6	36,0
51-65	86,4	83,7	0,5	61,5	25,3
66 e oltre	73,2	82,8	0,7	29,5	7,6
<b>Condizione professionale</b>					
Occupato o in cerca di occupazione	91,1	80,7	1,5	85,7	33,2
Casalinga o studente	75,3	74,0	3,8	55,2	8,7
Ritirato dal lavoro	80,5	81,1	1,0	39,0	11,0
<b>Totale</b>	<b>85,4</b>	<b>79,7</b>	<b>1,7</b>	<b>69,0</b>	<b>24,0</b>

\* Per 100 utenti di 18 anni o più

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

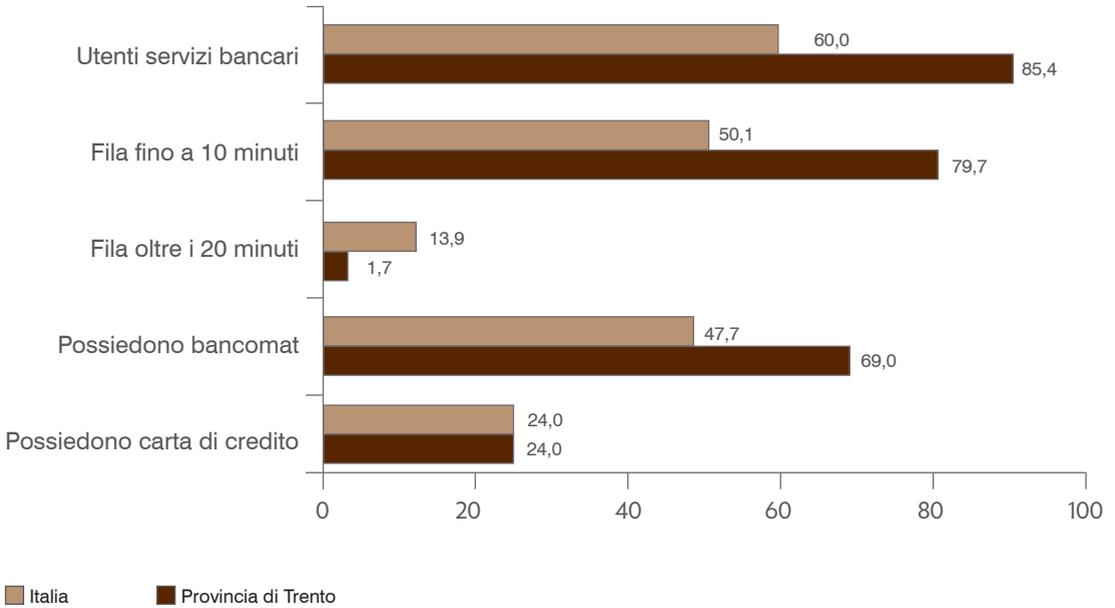
Da notare, infine, che l’attesa media presso gli sportelli bancari in Trentino è quasi sempre inferiore – otto volte su dieci – ai 10 minuti. Soltanto in una minoranza residuale di casi oltrepassa la soglia dei 20 minuti.

A paragone dello scenario medio nazionale, come mostra la figura seguente, l’accesso e l’utilizzo dei servizi bancari in Trentino godono di una posizione privilegiata. Il peso relativo dei clienti bancari è molto maggiore in Trentino che nella media italiana, e i tempi d’attesa visibilmente inferiori. Molto più cospicuo è anche il possesso di carte bancomat, mentre la pari distribuzione delle carte di credito – quasi un rispondente su quattro, a livello sia nazionale sia locale – segnala la relativa marginalità di questo strumento, anche nel contesto della provincia di Trento.



**FIGURA 6 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE SI SONO RECALE IN BANCA NEGLI ULTIMI 12 MESI, PER DURATA DELLA FILA ALLO SPORTELLO E POSSESSO DI BANCOMAT E CARTA DI CREDITO.**  
Anno 2006

(Valori percentuali)



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

Una volta fatta la rassegna degli indicatori di accesso e di soddisfazione per gli sportelli dei servizi di pubblica utilità, l'attenzione si sposta sulla fornitura di elettricità e gas, e poi – nel paragrafo seguente – sugli atteggiamenti degli intervistati rispetto alla raccolta differenziata dei rifiuti. Riprendendo il paragrafo primo, vale la pena ricordare che il giudizio degli intervistati sulle aziende fornitrici di energia elettrica e gas, su scala locale e nazionale, segnala la percezione di difficoltà di accesso più elevate che per tutti gli altri servizi di interesse pubblico considerati nell'indagine Multiscopo. Esprime un giudizio positivo per il servizio di fornitura di energia elettrica, nel complesso, il 94,3% delle famiglie del campione trentino, a fronte di una media nazionale di poco inferiore (89,9%). Si tratta di dati che appaiono, anche per quanto riguarda la fornitura di gas, in sostanziale continuità con quelli delle rilevazioni precedenti.

Come mostra la TABELLA 9, la soddisfazione dei rispondenti è sistematicamente elevata per quanto riguarda gli aspetti dell'erogazione del servizio in quanto tale. Rimane alta, ma su livelli inferiori, laddove l'attenzione si sposta sulle modalità di interazione con gli enti fornitori. Se il giudizio positivo per la qualità del servizio usufruito accomuna la quasi totalità degli intervistati, la soddisfazione verso le modalità di confronto e di comunicazione con l'azienda erogatrice, nonché per le informazioni ricevute sul servizio, si “ferma” alla soglia – pur sempre alta – del 75-80%.

Contrariamente a quanto avviene per vari altri servizi di interesse pubblico, la soddisfazione per la fornitura di energia elettrica è del tutto slegata dalle dimensioni del comune di residenza degli intervistati.



**TABELLA 9 – FAMIGLIE MOLTO O ABBASTANZA SODDISFATTE PER ALCUNI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA (per 100 famiglie allacciate alla rete elettrica). Anno 2006**

<b>Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per</b>	<b>Valori percentuali</b>
Servizio nel complesso	94,3
Continuità del Servizio	97,0
Assenza di sbalzi di tensione	92,7
Frequenza di lettura dei contatori	82,6
Comprensibilità della bolletta	75,3
Informazioni sul servizio*	78,7

\*Tariffe, condizioni di erogazione, allacciamenti, ecc.

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

Anche per quanto riguarda il servizio di fornitura del gas il livello di soddisfazione delle famiglie in Trentino è molto elevato (97%), e di poco superiore a quello medio del resto del Paese (93,9%). Entrando nel merito<sup>4</sup>, si può notare anche in questo caso un certo divario fra la soddisfazione per gli aspetti prestazionali – il servizio in sé, oggetto di una valutazione unanimemente positiva – e quelli relativi alle interazioni con i fornitori: la lettura dei contatori, le informazioni disponibili sul servizio e soprattutto la facilità di lettura delle bollette, tutte variabili a cui viene attribuito un punteggio inferiore.

<sup>4</sup> Va rilevato, tuttavia, che le domande sulla soddisfazione per la fornitura di gas raccolgono una quota singolarmente alta di mancate risposte, nell'ordine del 42-43%, imputabile al fatto che non tutti i comuni sono serviti dalla rete del gas metano. Altrettanto non vale per le risposte sull'erogazione di energia elettrica, che vanno incontro a un numero bassissimo di missing cases, coerentemente con il resto dell'indagine.

TABELLA 10 – FAMIGLIE MOLTO O ABBASTANZA SODDISFATTE PER ALCUNI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS (per 100 famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas). Anno 2006

Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per	Valori percentuali
Servizio nel complesso	97,0
Assenza di sbalzi di pressione	98,2
Frequenza di lettura dei contatori	86,0
Comprensibilità della bolletta	75,3
Informazione sul servizio*	79,2
Sicurezza della rete esterna	95,7
Sicurezza dell'impianto domestico	99,3

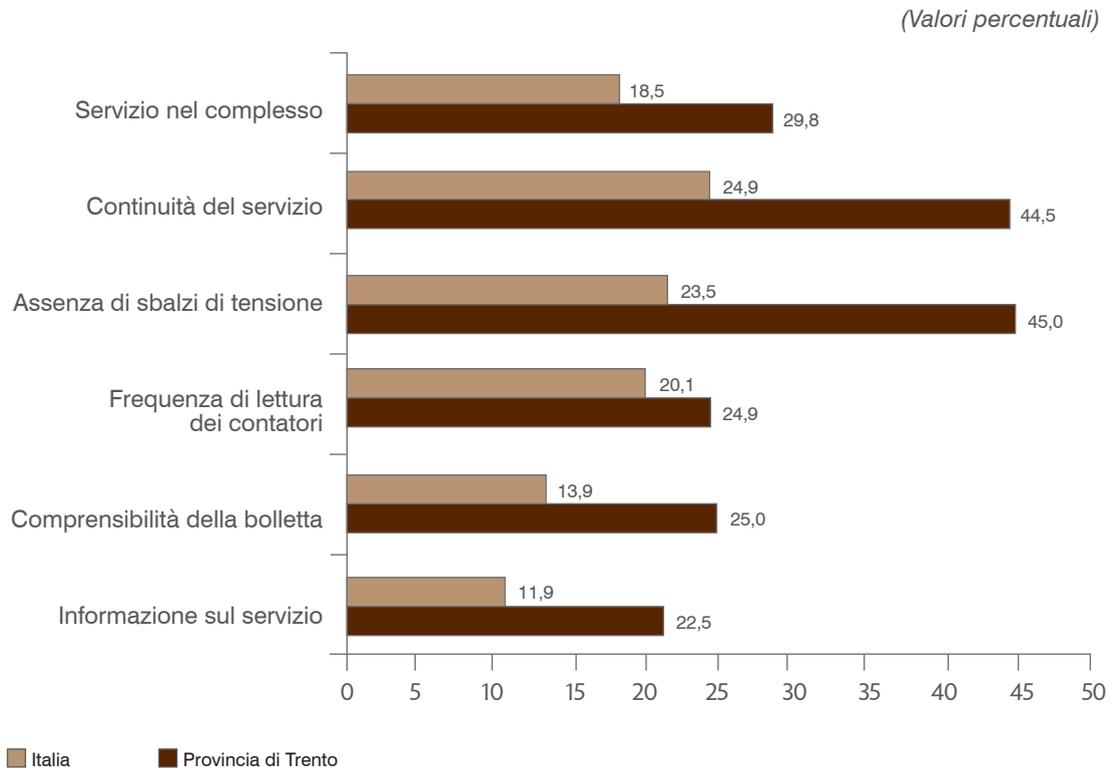
\*Tariffe, condizioni di erogazione

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

Il caso trentino va ora messo a confronto con il campione nazionale dei rispondenti, anche rispetto a queste variabili. Per quanto riguarda la percezione di qualità della fornitura di energia elettrica, delimitata – per meglio enfatizzare le differenze – alla risposta “molto soddisfatte”, trova conferma l'esistenza di livelli di soddisfazione sistematicamente più elevati di quelli medi del campione nazionale. Esiste infatti un differenziale costante di una decina di punti percentuali, come segnala la FIGURA 7, fra i giudizi espressi nel contesto trentino e quelli su scala nazionale. È un differenziale che si restringe soltanto nel caso della frequenza di lettura dei contatori, a segnalare fra gli intervistati in Trentino un grado di soddisfazione che tende a convergere, “al ribasso”, verso quello medio nazionale. Il *gap* si fa invece più accentuato per la soddisfazione verso la continuità dell'erogazione di corrente o l'assenza di sbalzi di tensione, a segnalare che tali aspetti – dati sostanzialmente per scontati nel contesto trentino – non appaiono tali in altre regioni italiane.



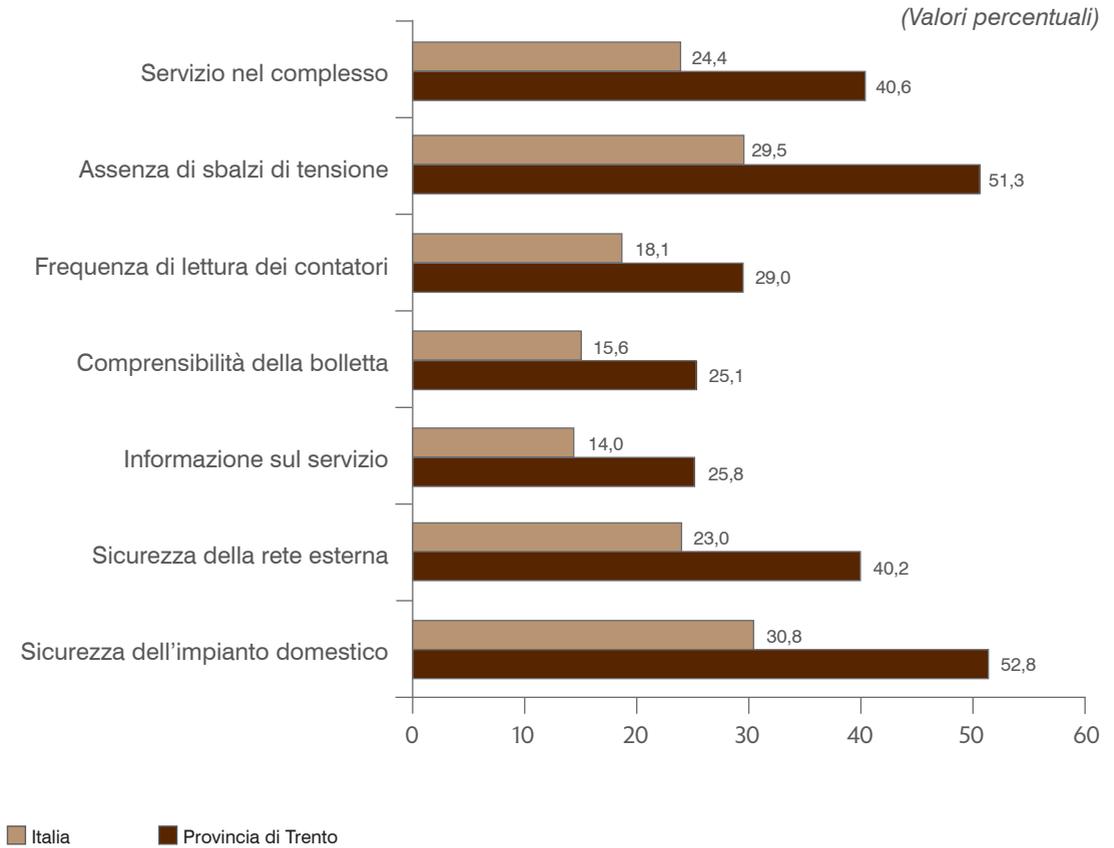
FIGURA 7 – FAMIGLIE MOLTO SODDISFATTE PER ALCUNI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA. Anno 2006



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

Anche rispetto alla fornitura del gas, la soddisfazione degli intervistati in Trentino è costantemente al di sopra della media nazionale. Se nel campione-Paese la “gerarchia di soddisfazione” tra i vari fattori di qualità è la stessa del caso trentino – con gli aspetti informativi e di comunicazione con i fornitori che ricevono i punteggi più bassi –, il divario fra il Trentino e la media nazionale è molto accentuato sia per gli aspetti tecnici del servizio (come la assenza di sbalzi di pressione), sia per la sicurezza percepita del servizio stesso (in particolare per quanto riguarda le caratteristiche degli impianti domestici).

FIGURA 8 – FAMIGLIE MOLTO SODDISFATTE PER ALCUNI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS.  
Anno 2006



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.



### **Un fenomeno a diffusione capillare, tra il peso della “domanda” e quello dell’“offerta”**

Nell’alveo dello studio dei servizi di pubblica utilità l’indagine Multiscopo ha considerato anche la raccolta differenziata dei rifiuti, rilevandone tanto l’“offerta”, quanto la “domanda”: sia la diffusione e l’accessibilità dei contenitori necessari per farla, sia la disponibilità dei cittadini ad agire di conseguenza.

Come mostra la TABELLA 11, dichiara di effettuare sempre la raccolta differenziata una quota di circa il 90% delle famiglie intervistate in Trentino, con quote di poco inferiori soltanto per prodotti per i quali – come indica la terza colonna – è relativamente più raro disporre di contenitori adeguati.

Senza entrare ulteriormente nel merito del tipo di rifiuti, c’è un dato che salta all’occhio: per tutte le voci proposte, il peso di chi effettua sempre la raccolta differenziata è sistematicamente superiore al peso di chi dichiara di avere i relativi contenitori a portata di mano, presso la propria abitazione. Ciò sembra suggerire che la pratica della raccolta differenziata sia ormai diffusa e radicata, anche al di là della disponibilità – che pure è fondamentale – di punti di raccolta facilmente accessibili.

È inoltre significativo osservare come il peso relativo della raccolta differenziata si sia accresciuto negli ultimi otto anni; la quota di chi la praticava “sempre” nel 1998 arrivava al più al 70-75%, nel caso della carta e del vetro, e si fermava ben al di sotto di quella soglia – intorno al 40-50% – per tutti gli altri tipi di rifiuti. Nello stesso periodo, naturalmente, si è accresciuta in misura significativa anche la disponibilità percepita di contenitori per effettuare la raccolta differenziata.

Diversamente da altre variabili considerate, la diffusione della raccolta differenziata non è in alcun modo correlata alla classe dimensionale del comune di residenza. A ben vedere, la mancanza di associazioni significative tra la pratica della raccolta differenziata o la accessibilità del servizio da un lato, e l’area di

residenza dei rispondenti dall'altro, è essa stessa un dato assai significativo: segnala infatti la capacità, da parte degli enti preposti, di organizzare un sistema di raccolta differenziata capillare, in grado di coprire – a giudicare da quanto dichiarato dagli intervistati – anche le aree più periferiche e marginali del territorio provinciale.

TABELLA 11 – FAMIGLIE CHE EFFETTUANO LA RACCOLTA DIFFERENZIATA PER TIPO DI RIFIUTI E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO. Anno 2006

(Valori percentuali)

	Raccolta differenziata dei rifiuti		Contenitori facilmente raggiungibili nella zona di residenza
	sempre	qualche volta	
Carta	94,1	2,7	84,1
Vetro	93,7	2,7	85,3
Farmaci	83,6	6,7	54,1
Batterie usate	85,3	5,9	60,6
Lattine d'alluminio	87,5	4,4	78,8
Contenitori di plastica per liquidi	91,4	3,6	76,1
Rifiuti organici	92,1	1,3	84,7

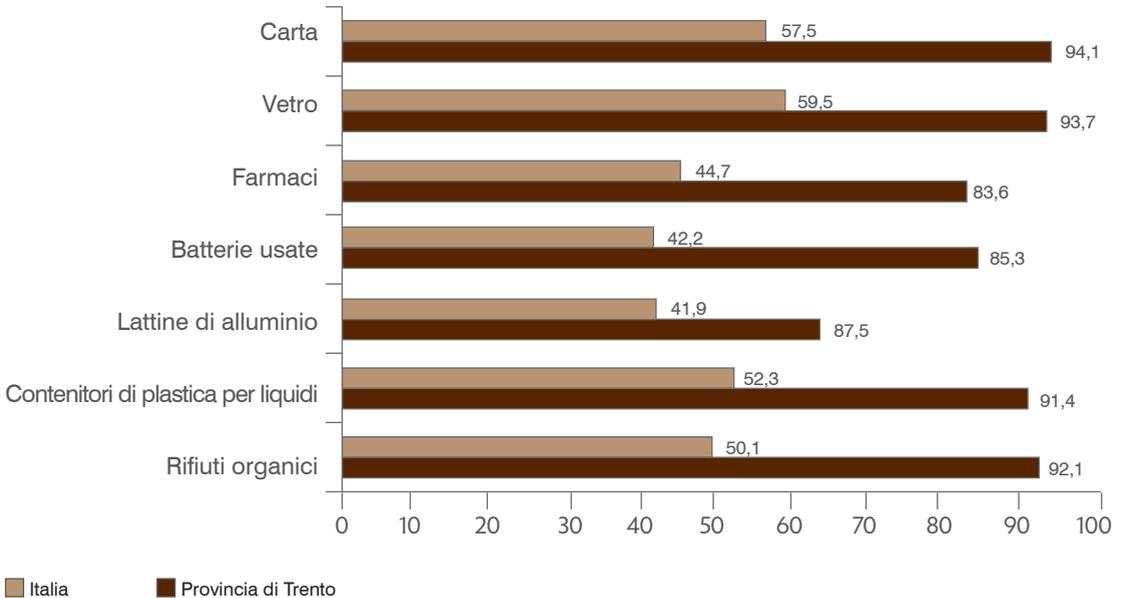
Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

Procedendo alla consueta comparazione con i dati medi nazionali, ci si trova forse di fronte ai differenziali più eclatanti di tutta l'analisi realizzata sino a qui. A giudicare dai risultati dell'indagine Multiscopo del 2006, la pratica abituale della raccolta differenziata investe la grande maggioranza della popolazione trentina, a fronte di una quota molto più modesta, in media, nel resto del Paese: la metà delle famiglie circa, sia pure con differenze notevoli fra una regione e l'altra.



FIGURA 9 - FAMIGLIE CHE EFFETTUANO SEMPRE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA PER TIPO DI RIFIUTI.  
Anno 2006

(Valori percentuali)



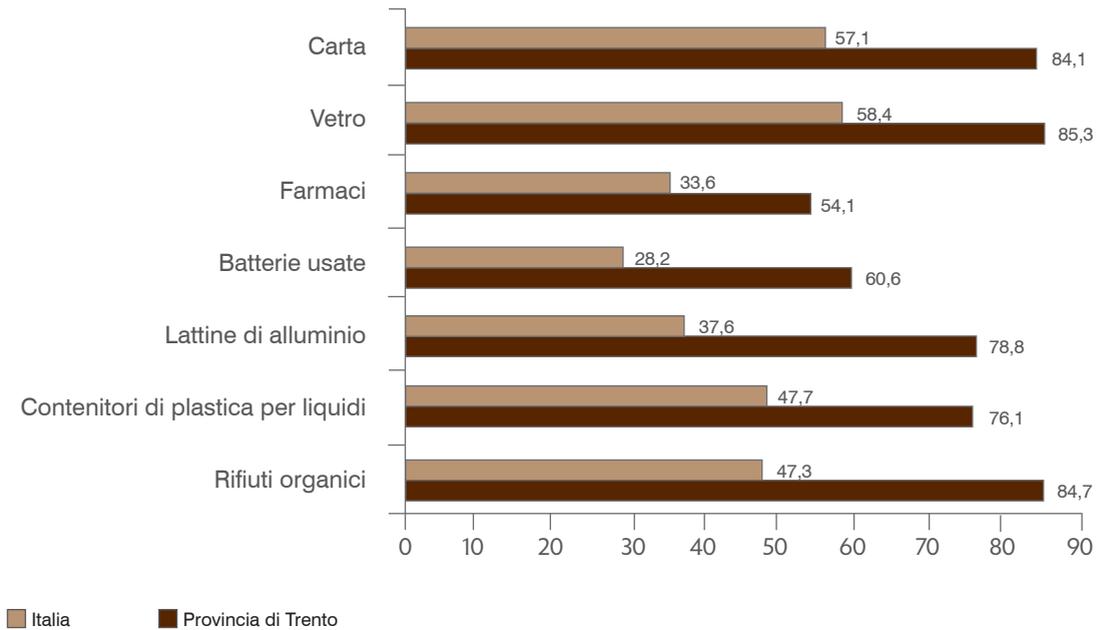
Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.

È necessario però considerare, insieme con la domanda di questo servizio (che può suggerire una elevata diffusione di comportamenti “ecologicamente responsabili” nel contesto sociale trentino), il ruolo dell’offerta: in altre parole, le condizioni infrastrutturali che rendono possibile, se non conveniente, la pratica quotidiana della raccolta differenziata. Diventa allora evidente (FIGURA 10) che, per tutti i tipi di rifiuti considerati, tra la disponibilità di contenitori dedicati in Trentino e nel resto del Paese esiste un divario considerevole, benché meno ampio di quello che separa la pratica della raccolta differenziata nei due contesti analizzati.

Si tratta di dati che segnalano differenze importanti fra i due casi considerati. Non si può non concludere che l’elevata diffusione della raccolta differenziata, in Trentino, sia frutto sia di un modo di fare ormai radicato e percepito come “normale” dalla popolazione, sia della presenza di infrastrutture che ne facilitano la pratica quotidiana.

FIGURA 10 – ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (“CONTENITORI FACILMENTE RAGGIUNGIBILI”), PER TIPO DI RIFIUTI. Anno 2006

(Valori percentuali)



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.



### Accesso agli sportelli e giudizio sugli orari di apertura

In questo paragrafo, e nei due seguenti, si prenderanno in considerazione un'area dei servizi di pubblica utilità in cui l'attenzione al feedback degli utenti – e la conseguente esigenza di produrre servizi meno standardizzati e più individualizzati – è cresciuta in modo particolarmente significativo: i servizi sanitari, nelle loro diverse articolazioni organizzative e funzionali. Si comincerà dalle prestazioni di *front office* in capo alle aziende sanitarie locali, per poi rivolgere lo sguardo ai ricoveri ospedalieri e, da ultimo, a servizi come il pronto soccorso, la guardia medica e l'assistenza domiciliare.

Incominciando dal rapporto dei cittadini con le aziende sanitarie locali, che può rappresentare una prima spia della domanda di tutela sanitaria, delle sue caratteristiche e dei limiti a cui eventualmente va incontro, nel territorio locale. Gli item dell'indagine Multiscopo al riguardo ricalcano l'impianto valutativo applicato per gli altri servizi pubblici "a sportello". Si indaga in primo luogo la frequenza del ricorso al servizio: nella fattispecie si domanda agli intervistati se abbiano fatto ricorso alla ASL, nell'arco degli ultimi dodici mesi, per prenotare visite o analisi o per pratiche amministrative. Si opera in tal modo una delimitazione di campo agli utenti effettivi, a cui viene sottoposta la consueta batteria di domande sulla soddisfazione: i tempi di attesa per accedere allo sportello, il gradimento dell'orario e l'eventuale opportunità di apportare cambiamenti all'orario stesso.

Gli utenti di questo tipo di servizio in Trentino, nei dodici mesi precedenti la rilevazione, sono pari al 55,8% degli intervistati maggiorenni. Su scala nazionale si è invece rivolto alla "macchina amministrativa" delle ASL, nello stesso lasso di tempo, un intervistato su due (49,1%). Ponendo a confronto il dato odierno con quello delle passate rilevazioni il peso relativo degli utenti degli sportelli ASL appare in crescita lenta ma costante: dal 47,9% del 1998 al 52,4% del 2002 sino al dato più recente che

ha oltrepassato la soglia del 55%. Nel resto del Paese si può documentare una traiettoria analoga, su valori numerici inferiori: dal 43,2% di utenti nella rilevazione 1998, al 48% rilevato nel 2002, fino al dato più recente, solo di poco superiore.

Nel contesto della provincia di Trento, come mostra la TABELLA 12, il ricorso alla ASL per fissare appuntamenti sanitari è caratterizzato da un visibile squilibrio di genere, poiché interessa le donne più spesso che gli uomini, e tuttavia accomuna – senza discontinuità evidenti – le diverse classi d'età della popolazione, così come le diverse aree, urbane o rurali, del territorio trentino. Questa comunanza – che fa del ricorso alla ASL un dato diffuso nel 50-60% della popolazione locale, a prescindere dall'età o dal contesto di residenza – rende ancora più degne di rilievo le differenze che emergono, invece, in base alle stesse variabili, sul piano della soddisfazione per il servizio usufruito.

Si può infatti notare che la soddisfazione per gli orari del servizio tende a crescere – come per altri servizi pubblici – in funzione dell'età dei rispondenti. La domanda di modifiche di orario – che si tratti di introdurre un tempo continuato, o di orari di apertura più prolungati – viene fondamentalmente dai giovani-adulti. Nelle classi d'età 18-35 anni e 36-50, la quota di quanti auspicherebbero un orario del servizio più flessibile è pari quasi alla metà dei rispondenti. Non sembra casuale, inoltre, il maggior grado di soddisfazione per gli orari (“va bene così”) che caratterizza le donne, rispetto agli uomini.

Al tempo stesso, a giudicare dalle preferenze sull'orario espresse dai rispondenti, la domanda di orari diversi emerge nelle aree urbane, ovvero nei centri di medio-grandi dimensioni, più che nei paesi.



TABELLA 12 – PERSONE DI 18 ANNI E PIÙ CHE HANNO FATTO RICORSO ALLA ASL PER PRENOTAZIONI O PRATICHE AMMINISTRATIVE NEGLI ULTIMI 12 MESI, PER GIUDIZIO E PREFERENZA SULL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO. Anno 2006

(Valori percentuali)

	Ricorrono alla ASL	Trovano l'orario comodo* (molto o abbastanza)	Preferenze sull'orario*		
			Va bene così	Va modificato	Indifferente
<b>Genere</b>					
Maschi	49,6	64,3	38,5	38,6	9,1
Femmine	61,4	62,5	44,4	36,4	6,3
<b>Classi di età</b>					
18-35	50,5	61,2	28,6	46,8	9,6
36-50	57,4	68,5	37,4	46,9	5,6
51-65	60,4	75,1	50,4	33,0	5,7
66 e oltre	55,2	72,0	57,8	12,8	10,6
<b>Classe dimensionale del comune</b>					
Comuni fino a 10.000 abitanti	53,0	71,1	46,2	33,0	8,7
Comuni con oltre 10.000 abitanti	55,8	60,2	31,6	42,6	6,7
<b>Totale</b>	<b>55,8</b>	<b>68,6</b>	<b>41,6</b>	<b>36,5</b>	<b>7,6</b>

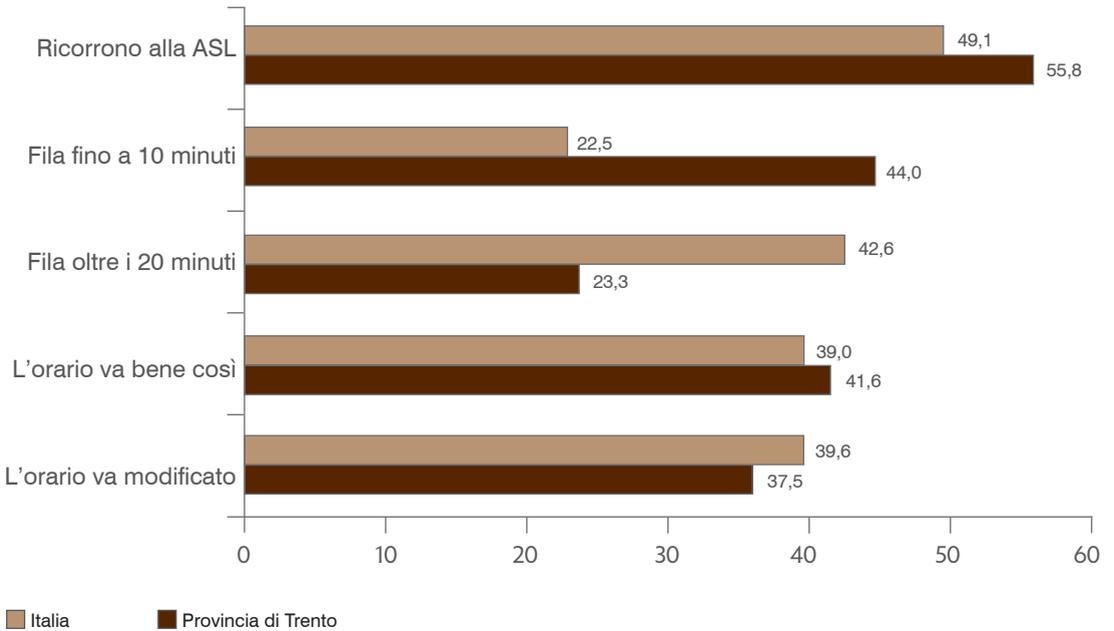
\* Per 100 utenti di 18 anni o più dello stesso sesso e classe di età

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

Si può ora passare al confronto, sul terreno dell'accesso e della soddisfazione, tra il ricorso all'Azienda provinciale dei servizi sanitari (in Trentino) e la fruizione dello stesso servizio, rilevata sul dato medio italiano. Se si riconduce la soddisfazione alla durata dei tempi d'attesa, l'indicazione fornita dall'indagine è evidente: l'accesso alla APSS in Trentino, pur segnato da una quota di "attese lunghe" che non trova riscontro in altri servizi pubblici locali, è molto più agevole di quanto non sia, in media, nel resto d'Italia. Non si avvertono, tuttavia, differenze di rilievo tra i due campioni per quanto riguarda la soddisfazione verso gli orari di apertura al pubblico del servizio.

FIGURA 11 – INDICATORI DI ACCESSO E DI SODDISFAZIONE PER IL RICORSO ALLE AZIENDE SANITARIE LOCALI. Anno 2006

(Valori percentuali)



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.



### Ricoveri e soddisfazione per l'assistenza ricevuta

Si può stimare che nel 2006 il 3,2% dei trentini abbia subito almeno un ricovero nel corso dei tre mesi precedenti all'intervista. Il dato è di poco inferiore a quelli rilevati nel 2002 (3,7%) e nel 1998 (3,6%). Su scala nazionale il dato dell'incidenza dei ricoveri recenti, al 2006, è appena inferiore (3,4%) a quello documentato su scala provinciale. In tema di servizi ospedalieri l'indagine Multiscopo fa specifico riferimento a episodi di ricovero in ospedale, in istituto di cura o in case di cura convenzionate.

Il dato delle persone ricoverate può anche essere riletto alla luce della loro soddisfazione relativa per il servizio, ricondotta questa volta a quattro categorie specifiche: l'assistenza medica, l'assistenza infermieristica, il vitto e i servizi igienici. Come mostra la TABELLA 13, i livelli di soddisfazione più elevati sono quelli che riguardano gli aspetti strettamente tecnico-professionali della prestazione ricevuta: l'assistenza medica e quella sanitaria. Anche per aspetti di contorno come il vitto o i servizi igienici, tuttavia, le risposte degli intervistati lasciano trapelare un quadro ampiamente positivo. Non si rilevano, per nessuno di questi aspetti, correlazioni significative con la distribuzione per età dei rispondenti.

TABELLA 13 – PERSONE CON ALMENO UN RICOVERO NEI 3 MESI PRECEDENTI L'INTERVISTA, PER SODDISFAZIONE VERSO ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO OSPEDALIERO. Anno 2006

(Valori percentuali)

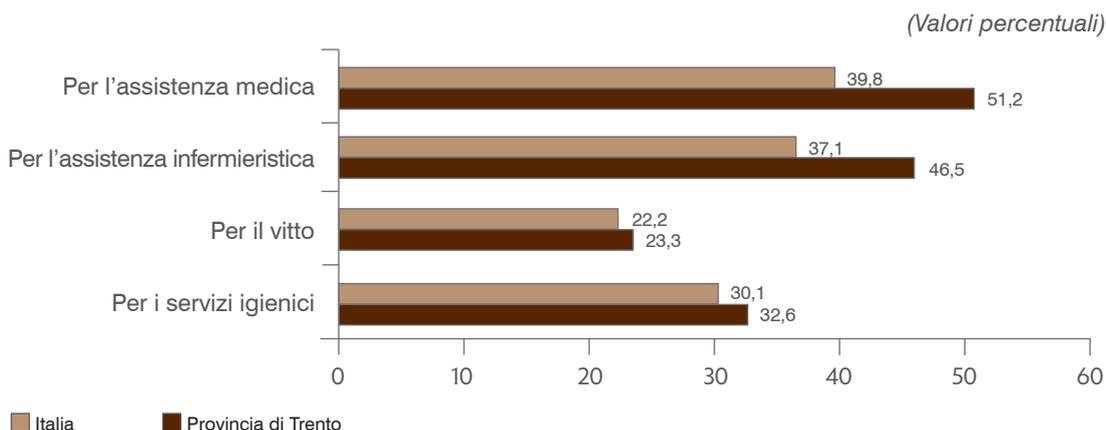
	Molto soddisfatte	Molto o abbastanza soddisfatte
Assistenza medica	51,2	90,7
Assistenza infermieristica	46,5	88,4
Vitto	23,3	79,1
Servizi igienici	32,6	90,7

Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.

Infine, è utile mettere a confronto le indicazioni raccolte sul caso trentino con i valori medi su scala nazionale. Il confronto va sviluppato non tanto sui tassi di ricovero, che – come si è visto – sono poco diversi nei due campioni, a fronte di una struttura anagrafica della popolazione che è sostanzialmente omogenea. È più interessante una comparazione rispetto al grado di soddisfazione degli utenti, che può rispecchiare – in una qualche misura – caratteristiche strutturali diverse, in termini di efficacia e bontà organizzativa dei servizi o, per lo meno, sul terreno dell'attenzione dedicata ai pazienti.

Come suggerisce la FIGURA 12, non si rilevano differenze significative nella soddisfazione percepita per due aspetti "collaterali", ancorché rilevanti, come il vitto e i servizi igienici. Esiste invece un divario piuttosto netto – restringendo il campo dell'analisi a chi si dichiara *molto* soddisfatto del servizio – per i due indicatori cruciali: la qualità percepita dell'assistenza medica e di quella infermieristica. Sotto entrambi gli aspetti, l'esperienza del ricovero ospedaliero in Trentino sembra lasciare nei pazienti un ricordo migliore, in termini di prestazioni sanitarie ricevute, di quanto mediamente non avvenga nel resto del Paese.

FIGURA 12 – PERSONE CON ALMENO UN RICOVERO NEI 3 MESI PRECEDENTI L'INTERVISTA, PER SODDISFAZIONE VERSO ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO OSPEDALIERO. PESO RELATIVO DELLA RISPOSTA "MOLTO SODDISFATTI". Anno 2006



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", rilevazione 2006.



#### **Pronto soccorso, guardia medica e assistenza domiciliare**

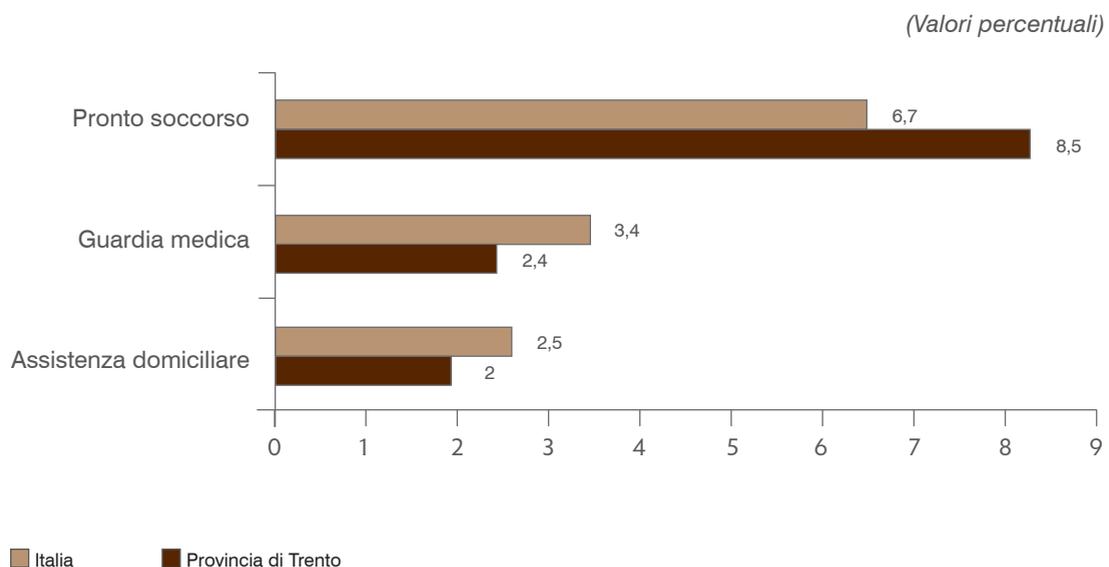
Una terza area di attenzione, strettamente legata alle due precedenti, riguarda l'accesso ad altri servizi alla persona a larga diffusione: anzitutto il pronto soccorso ospedaliero, poi la guardia medica, infine l'assistenza domiciliare. Si tratta di servizi che hanno un bacino di utenza marginale, concentrato – specie nel caso dell'assistenza domiciliare – nelle fasce della popolazione anziana.

Decisamente più diffuso, e meno “sbilanciato” sotto il profilo anagrafico, è il ricorso al pronto soccorso, che in un arco di tempo ristretto – i tre mesi precedenti l'indagine – ha interessato poco meno di un intervistato su dieci. A paragone delle rilevazioni del 1998 e del 2002 sulla popolazione trentina, l'incidenza degli accessi al pronto soccorso in Trentino è aumentata di poco più di un punto percentuale. Su scala nazionale, in ogni caso, il dato al 2006 – inferiore a quello rilevato in Trentino (FIGURA 13) – è sostanzialmente identico al dato del 1998 (6,7%).

Proseguendo il confronto locale-nazionale, l'accesso relativo alla guardia medica e all'assistenza domiciliare parrebbe inferiore al dato medio italiano. Anche un risultato come lo scarso accesso all'assistenza domiciliare è decisamente controintuitivo, considerata l'infrastruttura di un welfare locale come quello trentino, senz'altro più ricca e inclusiva della media nazionale.

In ogni caso, i dati dell'accesso a servizi di questo tipo generano di per sé interpretazioni ambivalenti. Un maggiore ricorso a servizi come la guardia medica o l'assistenza sanitaria, infatti, potrebbe essere ricondotto sia a una sovraesposizione a condizioni di bisogno e vulnerabilità – ovvero con le ragioni della domanda; sia, all'opposto, mettendo al centro l'offerta: alla luce, cioè, di una maggiore capacità del sistema di servizi di coprire (e al limite di fare emergere) la domanda di intervento socio-sanitario.

FIGURA 13 – PERSONE CHE HANNO FATTO RICORSO ALMENO UNA VOLTA, NEI 3 MESI PRECEDENTI L'INTERVISTA, AL PRONTO SOCCORSO, ALLA GUARDIA MEDICA O ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE. Anno 2006



Fonte: Servizio Statistica PAT – ISTAT – Indagine Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana”, rilevazione 2006.



## **Studiare l'accesso ai servizi di pubblica utilità a partire dagli indicatori di utilizzo**

È quasi scontato concludere, al termine di questa rassegna di indicatori di utilizzo dei servizi di pubblica utilità, che nel contesto trentino emergono livelli di soddisfazione ben superiori alla media nazionale. Qualche considerazione più puntuale merita di essere spesa sulle principali fattispecie di servizio analizzate – sempre, è bene ricordarlo, attraverso il filtro autoselettivo di ciò che viene riportato dalle persone intervistate.

Per quanto riguarda la fruizione dei servizi anagrafici l'analisi dei dati segnala, tra gli utenti in Trentino, un profilo differenziato in relazione all'età, e un grado di soddisfazione per lo più elevato (e superiore al dato medio nazionale) che tende a decrescere al passaggio dalle aree rurali a quelle urbane. Emerge in queste ultime, per questo come per altri servizi, una domanda di maggiore flessibilità degli orari – espressa soprattutto dalla popolazione in età attiva – che non sempre appare soddisfatta. L'indagine ha inoltre documentato una crescente consapevolezza della possibilità di fare ricorso all'autocertificazione, specie nelle fila della popolazione maschile, nei giovani, fra i soggetti più istruiti e in quelli attivi sul mercato del lavoro. Una maggiore conoscenza al riguardo, peraltro, non è necessariamente predittiva di un suo maggiore utilizzo nei rapporti con i servizi pubblici, a giudicare dall'incidenza delle richieste di certificati alla pubblica amministrazione.

Nel caso degli uffici postali l'indagine ricostruisce il profilo di un'utenza che tende a decrescere con l'età (nelle fila degli anziani), è sovrarappresentata nei comuni di più piccole dimensioni, ed esprime – come suggeriscono i tempi d'attesa sostenuti presso gli sportelli – un livello di soddisfazione relativamente elevato, che tende anch'esso ad aumentare in ragione dell'età dei rispondenti.

Tra gli utenti delle banche risalta, più che in altri casi, il “differenziale positivo” del caso trentino rispetto alla media nazionale: tanto sul piano dell'accesso (molto più diffuso, a giudicare dal numero

di chi ha usufruito recentemente degli sportelli bancari); quanto in termini di utilizzo. Da segnalare, dentro il campione degli utenti delle banche in Trentino, significative differenze (e forse opportunità) di accesso in funzione del genere, dell'età, della condizione professionale dei rispondenti.

Si può poi passare ai servizi di fornitura di energia elettrica e di gas. Anche per questo servizio – nonostante le relative difficoltà di accesso agli enti fornitori, rilevate in Trentino come nel resto del Paese – il grado di soddisfazione dei rispondenti è molto elevato. Da segnalare, in un quadro positivo sia nel contesto locale sia (in misura inferiore) su scala nazionale, la coesistenza di due “ordini di soddisfazione” distinti: uno particolarmente alto, che copre almeno il 90% dei rispondenti, per quanto riguarda la fruizione del servizio in sé; uno inferiore, ma pur sempre ragguardevole (75-80% in Trentino, a fronte di medie nazionali più basse), per quanto riguarda la comunicazione con gli enti fornitori e le informazioni accessibili sul servizio. Un cenno va anche fatto al servizio di raccolta differenziata, caratterizzato in tutto il territorio trentino da livelli crescenti di partecipazione e di “adesione normativa” – ma anche da una accresciuta disponibilità dell'offerta – che non hanno paragone con il profilo medio del campione italiano.

Da ultimo, l'indagine Multiscopo ha consentito di raccogliere informazioni sull'accesso alle aziende sanitarie e soprattutto ai servizi ospedalieri e di pronto soccorso. Si può cominciare da un semplice dato “procedurale”: l'accesso agli sportelli delle aziende sanitarie, che in Trentino interessa un'utenza proporzionalmente più ampia del dato medio nazionale. Anche in questo caso, livelli di soddisfazione per lo più elevati (e sensibilmente più alti dello standard nazionale) non devono far dimenticare la domanda di orari più flessibili, e meglio conciliabili con le esigenze familiari e lavorative, che proviene soprattutto dalle aree urbane e dalla popolazione giovane e adulta. In termini sostanziali, dal dato dei ricoveri ospedalieri (che interessano prevalentemente gli “adulti maturi” e gli anziani) emergono livelli di soddisfazione elevati per le prestazioni sanitarie ricevute e, in misura inferiore, per le condizioni di degenza ospedaliera. Anche in questo caso, il divario

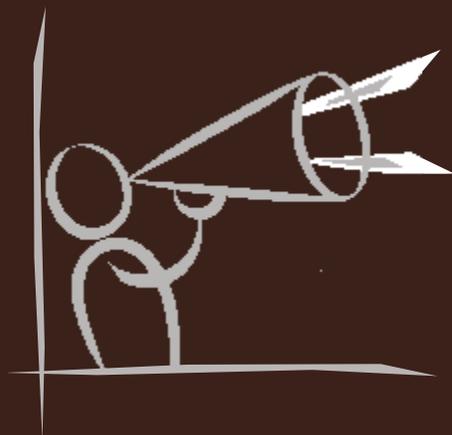


con la media nazionale è netto – e favorevole al contesto trentino – per quanto riguarda la qualità percepita dell’assistenza medica e infermieristica. Da ricordare, infine, un’incidenza dell’accesso ai servizi di pronto soccorso e di guardia medica che oltrepassa la media nazionale, benché presti il fianco a interpretazioni opposte: quale esito di condizioni di vulnerabilità più diffuse, di una domanda sanitaria meglio esplicitata, o – più plausibilmente – di una copertura più capillare e incisiva dei servizi sanitari locali, rispetto alla domanda stessa.



Finito di stampare  
nel mese di aprile 2010





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO  
Dipartimento di Sociologia  
e Ricerca Sociale



Provincia Autonoma di Trento

SERVIZIO  
STATISTICA 