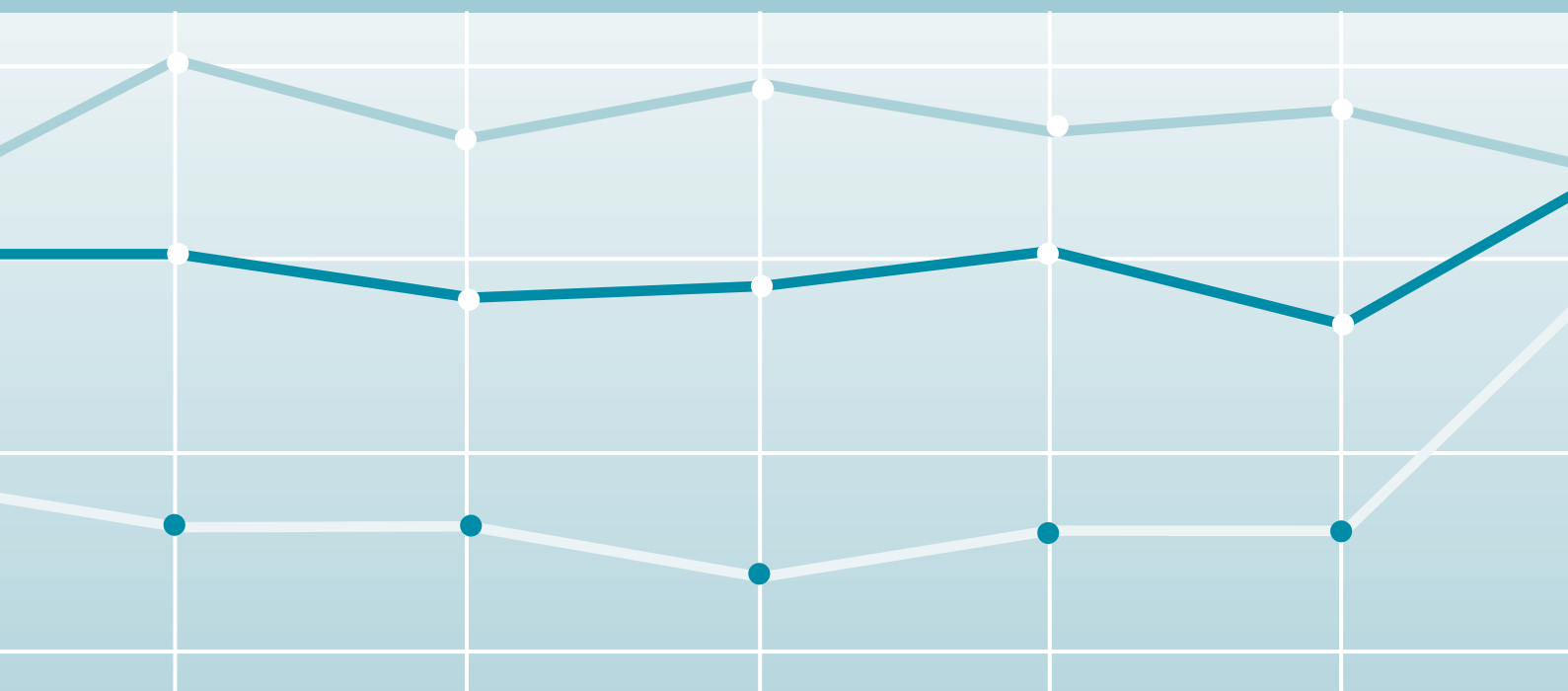




PROVINCIA AUTONOMA  
DI TRENTO

# I servizi di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione



# COMUNICAZIONI

Ottobre 2002



SERVIZIO STATISTICA  
della Provincia Autonoma di Trento

# **I servizi di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione**

© Provincia Autonoma di Trento - Servizio Statistica

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

*A cura di*  
Nicoletta Novello

*Coordinamento editoriale*  
Vincenzo Bertozzi

*Impaginazione*  
Tecnolito Grafica sas

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



## NOTE METODOLOGICHE

I dati presentati in questa pubblicazione sono stati raccolti attraverso l'Indagine ISTAT Multiscopo sulle Famiglie "Aspetti della vita quotidiana" nel triennio 1998-2000<sup>1</sup>. Ove possibile, i risultati presentati a livello provinciale sono confrontati con quelli nazionali, relativamente all'ultimo anno disponibile (anno 2000)<sup>2</sup>.

Le unità statistiche oggetto dell'Indagine sono costituite dalle famiglie e dai loro componenti.

La rilevazione è stata effettuata applicando un campionamento a più stadi comuni-famiglie: una prima stratificazione dei Comuni, in base alle dimensioni demografiche, ha permesso una selezione rappresentativa. Al loro interno è stato applicato un campionamento a grappolo in cui le famiglie sono state estratte in modo sistematico dalle anagrafi comunali; tutti i componenti della famiglia sono stati poi sottoposti a rilevazione.

Per la provincia di Trento e per il triennio 1998-2000 il campione complessivo è stato di 1.745 famiglie, per un totale di 4.537 individui.

Nelle elaborazioni dei dati si è fatto spesso riferimento alla classe dimensionale (in termini di abitanti) dei comuni. Le soglie dimensionali riferite ai nostri Comuni sono diverse da quelle adottate per i confronti con il resto d'Italia, a causa delle loro dimensioni prevalentemente ridotte. I Comuni definiti "piccoli" sono quelli con meno di 3.000 abitanti (198), quelli "medi" vanno da 3.000 a 10.000 abitanti (20), quelli "grandi" superano i 10.000 abitanti e sono 5 (Trento, Rovereto, Pergine Valsugana, Arco e Riva del Garda).

L'applicazione del test del chi-quadro alle elaborazioni ottenute per il triennio di riferimento ha permesso di verificare la significatività della relazione esistente fra le variabili prese in esame. Il risultato del test fornisce il valore della probabilità che esista un rapporto prettamente casuale fra le variabili considerate: un valore pari al 0,001 significa che c'è una probabilità su 1.000 che il risultato ottenuto sia attribuibile al caso, piuttosto che ad una effettiva relazione.

## ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Nel triennio 1998-2000 la percentuale di famiglie trentine che dichiarano di avere difficoltà nel raggiungere servizi di pubblica utilità è piuttosto elevata per alcune tipologie degli stessi, quali il pronto soccorso (51,9%), gli asili nido (44,4%), gli sportelli dell'Enel o dell'azienda elettrica locale (41,7%).

Il confronto con i dati nazionali relativi al 2000 conferma, ed anzi in parte accentua, queste difficoltà: nel caso del pronto soccorso è il 56% delle famiglie a denunciare difficoltà nell'accedere al servizio, mentre la quota sale al 63,8% nel caso degli sportelli dell'azienda elettrica.

Naturalmente l'ampiezza demografica del Comune di residenza influisce in modo significativo nel giudizio sull'accessibilità ai vari servizi. Nei comuni di piccole dimensioni (fino a 3.000 abitanti) le famiglie denunciano mediamente maggiori difficoltà nell'usufruire dei servizi rispetto ai comuni di medie o grandi dimensioni. In particolare, le maggiori difficoltà vengono

---

<sup>1</sup> La numerosità del campione non ha consentito di effettuare alcune elaborazioni per singolo anno di rilevazione. Per questo motivo si è ritenuto opportuno elaborare e presentare i dati relativi al triennio 1998-2000, anziché quelli relativi ai singoli anni di rilevazione.

<sup>2</sup> ISTAT, Indagine Multiscopo su Aspetti della vita quotidiana: "I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione" Collana Informazioni, febbraio 2002

denunciate per l'accesso al pronto soccorso (64,1%), all'asilo nido (70,7%), alle scuole medie inferiori (45,1%), proprio perché tali servizi sono generalmente localizzati nei comuni maggiori. Appare invece più facilitato l'accesso agli uffici comunali, alla scuola elementare e ai negozi di generi alimentari, per effetto della diffusione capillare di queste strutture sul territorio.

Gli abitanti dei comuni di medie dimensioni (con popolazione compresa fra i 3.000 ed i 10.000 abitanti) risultano essere i più facilitati nell'utilizzo di servizi quali la scuola materna, gli uffici postali, la scuola media inferiore e gli sportelli dell'azienda elettrica.

Infine, nei comuni grandi, con oltre 10.000 abitanti, il grado di difficoltà nell'accedere ai servizi è generalmente contenuto: le difficoltà maggiori sono denunciate nell'utilizzo del pronto soccorso (39,6%), degli sportelli dell'azienda del gas (37,8%) e dell'energia elettrica (37,7%), mentre di facile accesso sono i contenitori dei rifiuti per la raccolta differenziata, i supermercati e le farmacie.

Il dato nazionale conferma a grandi linee ciò che emerge a livello locale, con livelli di famiglie che incontrano difficoltà ad accedere ai servizi nei centri urbani superiori a quelli che si riscontrano in provincia. Nei grossi centri vengono denunciate, infatti, difficoltà nell'accedere soprattutto agli uffici comunali (35,9%), nonostante la presenza di sedi distaccate, agli sportelli dell'azienda del gas (56,9%) e dell'energia elettrica (63,8%).

La crescente difficoltà all'aumentare delle dimensioni del Comune (evidente nel caso degli uffici comunali, delle scuole materne e degli sportelli dell'azienda del gas), può trovare una spiegazione nelle maggiori difficoltà incontrate dall'utente a causa del traffico e di una cronica mancanza di parcheggi nelle zone limitrofe al centro cittadino.

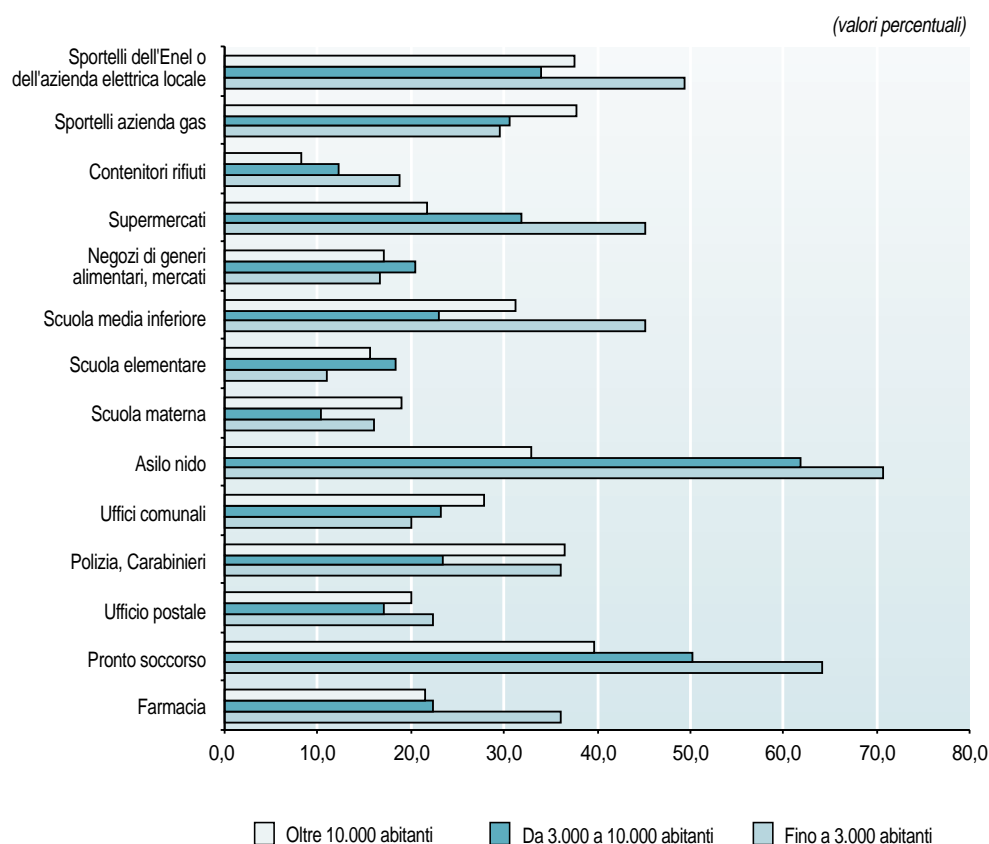
(valori percentuali)

Servizio	Classe di ampiezza demografica			
	Fino a 3.000 abitanti	Da 3.000 a 10.000 abitanti	Oltre 10.000 abitanti	Totale
Farmacia	36,2	22,3	21,6	<b>27,7</b>
Pronto soccorso	64,1	50,3	39,6	<b>51,9</b>
Ufficio postale	22,4	17,2	20,1	<b>20,5</b>
Polizia, Carabinieri	36,1	23,4	36,6	<b>33,7</b>
Uffici comunali	20,0	23,2	27,9	<b>23,7</b>
Asilo nido	70,7	61,9	32,9	<b>44,4</b>
Scuola materna	16,1	10,4	18,9	<b>16,1</b>
Scuola elementare	11,0	18,4	15,7	<b>14,2</b>
Scuola media inferiore	45,1	22,9	31,2	<b>34,4</b>
Negozi di generi alimentari, mercati	16,7	20,5	17,1	<b>17,6</b>
Supermercati	45,2	31,9	21,8	<b>33,4</b>
Contenitori rifiuti	18,7	12,2	8,2	<b>13,3</b>
Sportelli azienda gas	29,5	30,7	37,8	<b>33,3</b>
Sportelli dell'Enel o dell'azienda elettrica locale	49,3	33,9	37,7	<b>41,7</b>

**Famiglie che dichiarano un po' o molta difficoltà a raggiungere i servizi per classe ampiezza demografica del comune (anni 1998-2000)**

Il test del chi-quadro ha prodotto i seguenti valori per H<sup>0</sup>: p=0,005 per la posta, p=0,041 per la scuola materna, p=0,026 per la scuola elementare e p=0,034 per i negozi di alimentari. Nei restanti casi il test del chi-quadro per H<sup>0</sup>:p=0,001.

**Famiglie che dichiarano un po' o molta difficoltà a raggiungere i servizi per classe di ampiezza demografica del Comune**



**UFFICI ANAGRAFICI, COMUNALI, CIRCOSCRIZIONALI**

Dall'analisi del grado d'utilizzo degli uffici comunali emerge che il 50% della popolazione si è recato in queste strutture almeno una volta all'anno. L'utenza è in leggera prevalenza maschile (52,2%) ed in fascia d'età compresa fra i 25-64 anni (57,3%).

L'organizzazione di questi uffici può essere considerata buona, in quanto la maggior parte dei cittadini che vi è ricorsa (85,7% dei casi) dichiara di aver dovuto attendere in fila meno di 10 minuti, specie nei comuni di piccole - medie dimensioni (88%), con un miglioramento di efficienza rispetto al dato nazionale dove solo il 62% delle persone ha affrontato file inferiori ai 10 minuti.

Gli utenti del servizio giudicano in modo positivo gli attuali orari di apertura degli uffici: ben il 79,2% degli intervistati trova l'orario molto o abbastanza comodo rispetto alle proprie esigenze. Sono soprattutto i residenti nei centri minori (80,6%) e gli anziani (82,2%) ad esprimere il giudizio più positivo: chiaramente la facilità di accesso alla struttura e la vicinanza all'abitazione per i primi e la disponibilità di tempo per le persone in pensione sono aspetti rilevanti nella formulazione del giudizio sugli orari di apertura.

Pur trovando generalmente comodo l'orario, il 37,1% degli intervistati sarebbe favorevole ad un suo parziale cambiamento (orario continuato o aperture pomeridiane in alcuni giorni della settimana). Ciò interessa soprattutto i residenti nei maggiori centri urbani (41,4%) e le persone in età lavorativa (43,6%), che evidentemente trovano difficoltà a conciliare il proprio orario di lavoro con gli orari di apertura degli uffici comunali.

A livello nazionale, la percentuale di consenso sull'orario d'apertura è leggermente più contenuta (77,6%), mentre trova conferma il desiderio di una parziale modifica degli orari d'apertura, in particolare nei centri con più di 50.000 abitanti (45,4%).

(per 100 persone di 14 anni e più)

	Classe di ampiezza demografica			
	Fino a 3.000 abitanti	Da 3.000 a 10.000 abitanti	Oltre 10.000 abitanti	Totale
<b>Ricorso uffici anagrafici</b>	50,4	55,1	46,9	<b>50,0</b>
<b>Attesa in fila</b>				
fino a 10 minuti	88,0	88,2	81,7	<b>85,7</b>
da 11 a 20 minuti	9,2	11,1	15,7	<b>12,1</b>
oltre 20 minuti	2,8	0,7	2,6	<b>2,2</b>
<b>Giudizi sull'orario</b>				
Molto-abbastanza comodo	80,6	80,0	77,4	<b>79,2</b>
Va bene così	54,6	48,7	46,1	<b>50,0</b>
Da modificare	31,3	40,0	41,4	<b>37,1</b>
Indifferente-non sa	14,1	11,3	12,5	<b>12,9</b>

**Persone di 14 anni e più che hanno utilizzato gli uffici anagrafici per classe di ampiezza demografica del comune (anni 1998-2000)**

(per 100 persone di 14 anni e più)

	Classe di età			
	14-24 anni	25-64 anni	65 anni e oltre	Totale
<b>Ricorso uffici anagrafici</b>	45,4	57,3	29,2	<b>50,0</b>
<b>Attesa in fila</b>				
fino a 10 minuti	79,8	86,5	86,6	<b>85,7</b>
da 11 a 20 minuti	14,8	11,6	12,0	<b>12,1</b>
oltre 20 minuti	5,4	1,9	1,4	<b>2,2</b>
<b>Giudizi sull'orario</b>				
Molto-abbastanza comodo	63,7	81,3	82,2	<b>79,2</b>
Va bene così	34,5	47,5	70,1	<b>50,0</b>
Da modificare	39,5	43,6	11,1	<b>37,1</b>
Indifferente-non sa	26,0	8,9	18,8	<b>12,9</b>

**Persone di 14 anni e più che hanno utilizzato gli uffici anagrafici per classe di età degli utenti (anni 1998-2000)**

Al quesito rispondevano le persone con più di 14 anni.

Il test del chi-quadro ha prodotto i seguenti valori per H<sup>0</sup>: per la variabile ampiezza del Comune: p=0,137 riferita all'orario molto-abb.comodo.

Per la variabile classe di età: p=0,005 riferita alla durata delle file.

Nei restanti casi il test del chi-quadro per H<sup>0</sup>: p=0,001.

## AUTOCERTIFICAZIONE

La conoscenza della possibilità di ricorrere all'autocertificazione, cioè di compilare personalmente una semplice dichiarazione al posto dei certificati normalmente richiesti dagli uffici pubblici, appare in continua crescita sia a livello nazionale che locale, dove ben il 61,2% degli intervistati, con più di 18 anni, dichiara di conoscerla (nel 1994 era a conoscenza della procedura di autocertificazione il 45,7% della popolazione maggiorenne).

La percentuale di chi è informato su questo strumento è più alta per i maschi (64,9%) ed è correlata al titolo di studio posseduto - in caso di laurea la quota sale al 92,6% - ed all'età dell'intervistato: infatti, il 70,1% della popolazione in età 40-64 anni la conosce, mentre la percentuale scende al 37,1% per gli ultra 65-enni.

Tali dati sono in linea con quelli nazionali, dove, nel 2000, la percentuale dei cittadini che conoscono l'autocertificazione è del 64%. Sempre a livello nazionale ha dichiarato di esservi ricorso almeno una volta negli ultimi 12 mesi circa il 20% della popolazione adulta, mentre in Trentino tale percentuale è del 13,7%.

Le Amministrazioni cui più spesso sono state presentate autocertificazioni da parte degli intervistati sono state i Comuni (18,9%), la Motorizzazione (13,6%), le Scuole (12,0%) e gli Enti Previdenziali (9,2%). Ciò trova conferma anche nelle tendenze rilevate a livello nazionale, dove pure le A.S.L. presentano un valore elevato (15,1%).

In conseguenza al diffondersi dell'autocertificazione risulta piuttosto bassa la richiesta da parte dei cittadini di certificati anagrafici agli uffici comunali (solo il 30,5%), di pratiche automobilistiche (13,5%) o di certificati per l'iscrizione a scuola (8,3%) agli uffici competenti.

Nello stesso tempo, le Amministrazioni che, secondo le dichiarazioni dei cittadini, hanno continuato a richiedere certificati (non hanno accettato l'autocertificazione) sono state i Comuni (19,3%), le Scuole (14,8%) e gli Uffici Postali (9,6%).

Di minima rilevanza è il ricorso ai servizi offerti da agenzie private per ottenere certificati per pratiche automobilistiche (4,0%) o documenti del catasto (0,9%).

**Persone di 18 anni e più che conoscono l'autocertificazione per alcune caratteristiche anagrafiche (anni 1998-2000)**

(per 100 persone di 18 anni e più)

Caratteristiche anagrafiche	Conoscono l'autocertificazione
<b>Sesso</b>	
Maschi	64,9
Femmine	57,7
<b>Classe di età</b>	
18-39 anni	65,2
40-64 anni	70,1
65 anni e oltre	37,1
<b>Titolo di studio</b>	
Laurea	92,6
Diploma media superiori	72,7
Diploma media inferiori - elementari	49,3
<b>Condizione professionale</b>	
Occupato - in cerca di occupazione	72,0
Casalinga - studente	54,5
Ritirato dal lavoro	46,1
<b>Totale</b>	<b>61,2</b>



(per 100 persone che conoscono l'autocertificazione)

Numero di volte	Utilizzatori
Nemmeno una volta	68,3
1 volta	13,7
2 volte	9,3
3 volte	4,3
4 volte	1,4
5 e più volte	3,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

**Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'autocertificazione nei 12 mesi precedenti l'intervista (anni 1998-2000)**

(per 100 persone che hanno utilizzato l'autocertificazione)

Amministrazioni	Valori percentuali
Comuni	18,9
Motorizzazione	13,6
Scuola	12,0
Enti previdenziali	9,2
Serv. acqua, gas, elettricità, telefono	8,8
Altra amministrazione	6,8
ASL	6,3
Università	4,6
Uffici postali	4,0
Ministero delle Finanze	3,6
Prefettura, Questura, Commissariati	3,4
Uffici di collocamento	3,4
Camere di Commercio	3,1
Aziende di trasporto	2,4
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

**Amministrazioni presso le quali è stata presentata l'autocertificazione (anni 1998-2000)**

(per 100 persone che hanno utilizzato l'autocertificazione)

Amministrazioni	Valori percentuali
Comuni	19,3
Altra amministrazione	16,1
Scuola	14,8
Uffici postali	9,6
Enti previdenziali	8,0
ASL	8,0
Motorizzazione	8,0
Università	4,8
Prefettura, Questura, Commissariati	3,2
Serv. acqua, gas, elettricità, telefono	3,2
Uffici di collocamento	1,7
Aziende di trasporto	1,6
Camere di Commercio	1,6
Ministero delle Finanze	0,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

**Amministrazioni che non hanno accettato l'autocertificazione (anni 1998-2000)**

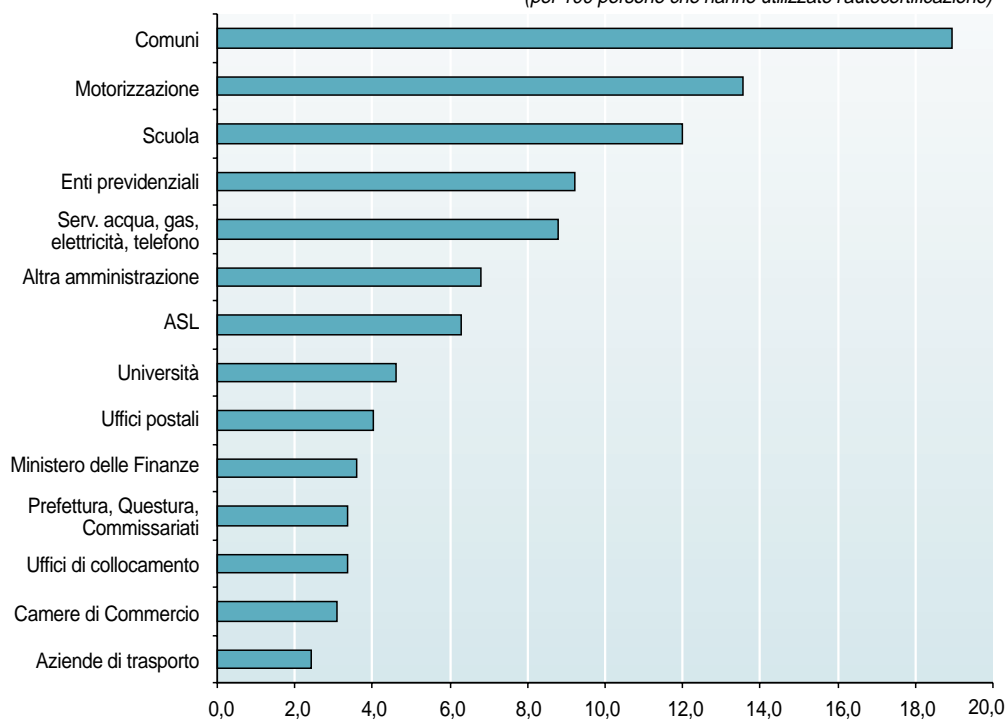
**Persone di 18 anni e più che hanno richiesto certificati negli ultimi 12 mesi per tipo di certificato (anni 1998-2000)**

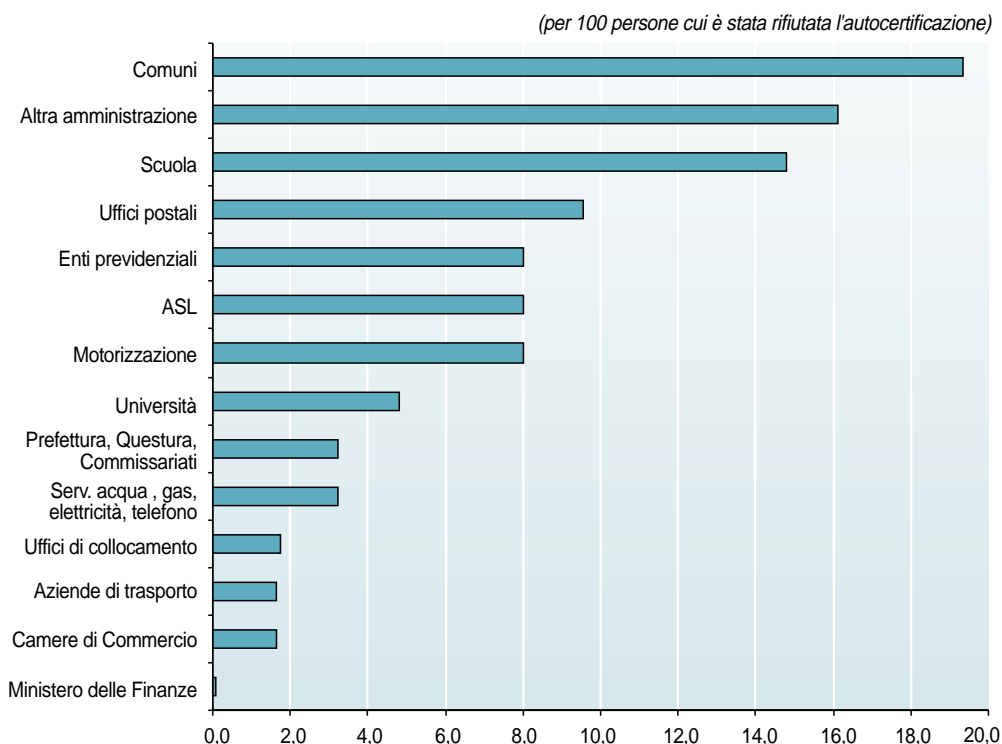
(per 100 persone di 18 anni e più)

Tipo di certificato	Non hanno chiesto certificati	Richiesto certificati all'ufficio competente	Richiesto certificati ad agenzie o privati
Certificati anagrafici	69,3	30,5	0,2
Pratiche automobilistiche	82,5	13,5	4,0
Certificati per l'iscrizione a scuola	91,6	8,3	0,1
Documenti del catasto	89,6	9,5	0,9
Altro	92,5	7,1	0,4

**Amministrazioni presso le quali è stata presentata l'autocertificazione (anni 1998-2000)**

(per 100 persone che hanno utilizzato l'autocertificazione)





### Amministrazioni che non hanno accettato l'autocertificazione (anni 1998-2000)

Il 45,7% degli intervistati ha dichiarato di essersi recato, negli ultimi 12 mesi, presso l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari per prenotare una visita, per analisi o per pratiche amministrative. A livello nazionale tale percentuale è leggermente inferiore e pari al 43,2%.

### AZIENDE SANITARIE LOCALI

Come nel resto del Paese, in Trentino ad usufruire di tali servizi sono in maggioranza le donne (51,7%), con una leggera prevalenza per le persone oltre i 65 anni. Si può pensare che gli anziani si rechino più frequentemente presso l'A.S.L., oltre che per problemi di salute propri, anche per prenotare visite o svolgere pratiche amministrative per conto di altri familiari occupati e con poco tempo disponibile. Analogamente può avvenire nel caso delle casalinghe.

Rispetto al dato nazionale, dove solo il 25,9% degli utenti ha dichiarato di aver atteso meno di 10 minuti in fila agli sportelli delle A.S.L., in provincia la quota di cittadini che ha fatto una fila contenuta allo sportello è pari al 56,1%, mentre i cittadini che hanno atteso fino a 20 minuti sono il 26,7% degli utenti del servizio.

Pur ritenendo nella maggioranza dei casi (68,7%) comodo o comunque abbastanza comodo l'orario di apertura al pubblico di tali strutture, il 33,8% degli intervistati sarebbe favorevole ad una modifica dello stesso, magari con aperture prolungate fino alle ore 20 o con orari continuati. I più favorevoli ad una modifica dell'orario (40,5%) sono le persone in età compresa fra i 25 ed i 64 anni, soggetti in età lavorativa che potrebbero così usufruire di tali



servizi senza dover chiedere permessi sul lavoro. Analoghe percentuali si riscontrano a livello nazionale nell'anno 2000.

Ancora una volta, considerata la disponibilità di tempo di cui godono i ritirati dal lavoro, trovano comodo l'orario attuale gli ultra 65-enni: per il 58,5% degli anziani residenti in Trentino ed il 57% dei residenti nel resto del Paese gli orari vanno bene così e non necessitano di alcuna modifica.

**Persone di 14 anni e più che hanno utilizzato la A.S.L. per classi di età degli utenti (anni 1998-2000)**

(per 100 persone di 14 anni e più)

	Classi di età			
	14-24 anni	25-64 anni	65 anni e oltre	Totale
<b>Ricorso A.S.L.</b>	35,8	47,2	47,3	<b>45,7</b>
<b>Attesa in fila</b>				
fino a 10 minuti	46,5	57,0	57,8	<b>56,1</b>
da 11 a 20 minuti	32,5	26,5	24,2	<b>26,7</b>
oltre 20 minuti	21,0	16,5	18,0	<b>17,2</b>
<b>Giudizi sull'orario</b>				
Molto-abbastanza comodo	53,5	70,5	72,9	<b>68,7</b>
Va bene così	29,6	40,7	58,5	<b>42,8</b>
Da modificare	33,9	40,5	11,9	<b>33,8</b>
Indifferente-non sa	36,5	18,8	29,6	<b>23,4</b>

Al quesito rispondono le persone con più di 14 anni.  
 Il test del chi-quadro ha prodotto i seguenti valori per H<sup>0</sup>: per la variabile classe di età: p=0,078 riferita alla durata delle file.  
 Nei restanti casi il test del chi-quadro per H<sup>0</sup>: p=0,001.

**SERVIZI OSPEDALIERI**

Nel triennio considerato, il 3,7% degli intervistati ha dichiarato di essere stato ricoverato almeno una volta (nei 3 mesi antecedenti l'intervista) in un ospedale o in un istituto di cura. A livello nazionale la percentuale è molto simile e pari al 3,5%.

Scomponendo l'analisi per classi di età, naturalmente la quota maggiore di ricoveri li hanno subito le persone di 65 anni e oltre (8,6%); mentre l'analisi per condizione professionale evidenzia, ancora una volta, i pensionati (7,5%) e le casalinghe (3,4%) tra coloro che hanno subito più ricoveri. Percentuali, queste ultime, confermate anche a livello nazionale (pensionati 6,6% e casalinghe 4,2%). Per quanto riguarda l'elevato numero di ricoveri cui

sono soggette le casalinghe, il dato conferma, innanzitutto, la rilevanza del fenomeno degli incidenti domestici, tutt'altro che trascurabili. È probabile, inoltre, che si siano dichiarate come casalinghe in realtà persone anziane una volta occupate ed oggi ritirate dal lavoro.

Gli utenti delle strutture sanitarie si dichiarano mediamente molto o abbastanza soddisfatti dei servizi loro offerti. Nel dettaglio, ben il 54,8% ed il 55,4% degli intervistati si ritiene molto soddisfatto rispettivamente per l'assistenza medica e per quell'infermieristica ricevuta in occasione dell'ultimo ricovero. La quota di persone molto soddisfatte è analoga per quanto riguarda i servizi infermieristici (52,6%), mentre un po' più bassa è la percentuale di coloro che sono rimasti molto soddisfatti del vitto (40,3%), in sintonia con i giudizi espressi a livello nazionale. In un confronto a livello nazionale, le strutture della nostra regione si collocano sempre ai primi posti come livello di soddisfazione espresso dagli utenti rispetto ai diversi servizi offerti.

(per 100 persone)

Caratteristiche anagrafiche	Ricovero in ospedale o istituto di cura
<b>Classe di età</b>	
Meno di 25 anni	2,0
25-64 anni	3,1
65 anni e oltre	8,6
<b>Totale</b>	<b>3,7</b>
<b>Condizione professionale*</b>	
Occupato-in cerca di occupazione	2,8
Casalinga	3,4
Studente	1,2
Ritirato dal lavoro	7,5
<b>Totale</b>	<b>4,1</b>

**Personne con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista (anni 1998-2000)**

(\*) Nell'indagine la condizione professionale è richiesta solo alle persone di età superiore ai 15 anni.

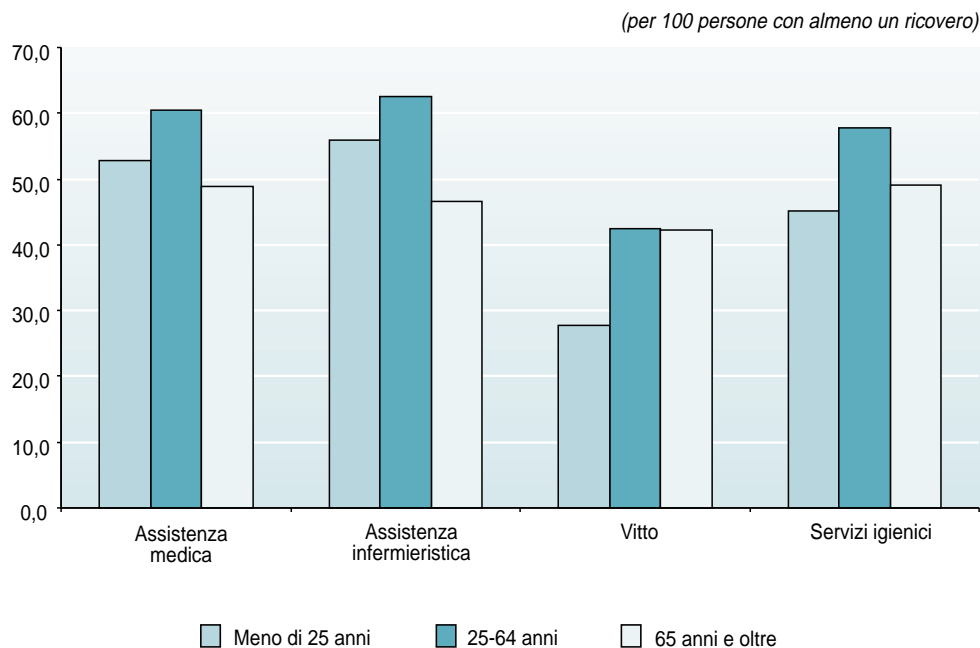
(per 100 persone con almeno un ricovero)

Aspetti del ricovero	Molto-abbastanza soddisfatti	Poco-per niente soddisfatti
Assistenza medica	91,5	8,5
Assistenza infermieristica	91,9	8,1
Vitto	80,0	20,0
Servizi igienici	89,4	10,6

**Giudizio espresso sui vari aspetti del ricovero (anni 1998-2000)**

Al quesito rispondevano tutte le persone intervistate, senza distinzioni d'età.

**Persone molto soddisfatte rispetto ai vari aspetti del ricovero per classe di età**



## SERVIZI POSTALI

Nel corso degli ultimi 12 mesi precedenti l'intervista le persone che si sono recate almeno una volta presso un ufficio postale rappresentano il 73,4% della popolazione. Come avviene a livello nazionale, anche in Trentino non si nota una differenza per sesso nel ricorso all'uso dei servizi postali, mentre si evidenzia un maggior afflusso di persone di età compresa fra i 25 ed i 64 anni (80,9%). Queste persone, che per definizione sono in età lavorativa, si recano alla Posta prevalentemente per effettuare versamenti in conto corrente o per spedire raccomandate.

I tempi di attesa, soprattutto se confrontati con quanto avviene anche nel resto del Paese, possono essere considerati decisamente contenuti: mediamente, il 90% degli intervistati non ha atteso più di 10 minuti per compiere le diverse operazioni presso un ufficio postale (a livello nazionale solo il 45% di coloro che si sono recati ad un ufficio postale ha atteso meno di 10 minuti). Ciò forse è dovuto alle dimensioni demografiche generalmente contenute dei nostri comuni ed alla presenza capillare di uffici postali sul territorio della provincia.

Le operazioni che richiedono un'attesa più lunga allo sportello sono i versamenti in conto corrente, con file che superano i 10 minuti nel 14,4% dei casi (in particolare in comuni con più di 10.000 abitanti la percentuale arriva al 21,5%) e la spedizione di vaglia con file di durata superiore ai 10 minuti il 12,7% delle volte.

Ben l'80,2% degli intervistati giudica molto o abbastanza comodo l'orario di apertura degli sportelli postali. Di conseguenza mentre per il 53,3 degli utenti del servizio l'orario non andrebbe modificato, il 31% degli intervistati propone una modifica negli orari di apertura al pubblico. Ancora una volta sono le persone in età lavorativa coloro che gradirebbero orari di apertura continuati o prolungati alla sera.

(per 100 persone di 14 anni e più)

Caratteristiche anagrafiche	Ricorso all'Ufficio Postale	Giudizio sull'orario			
		Trovano l'orario molto, abbastanza comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente - non sa
<b>Sesso</b>					
Maschi	71,8	78,4	51,0	33,2	15,8
Femmine	74,9	81,8	55,6	28,9	15,5
<b>Classe di età</b>					
14-24 anni	59,2	63,1	36,6	31,4	32,0
25-64 anni	80,9	83,4	52,0	37,1	10,9
65 anni e oltre	58,5	81,1	69,3	10,3	20,4
<b>Totale</b>	<b>73,4</b>	<b>80,2</b>	<b>53,3</b>	<b>31,0</b>	<b>15,7</b>

**Persone di 14 anni e più che si sono recate all'Ufficio Postale nei 12 mesi precedenti l'intervista e giudizio sull'orario di apertura al pubblico (anni 1998-2000)**

(per 100 persone che si sono recate all'Ufficio Postale)

Tipo di operazione	Una o più volte al mese	Qualche volta all'anno	Mai
Spedizione raccomandate	13,5	58,3	28,2
Spedizione vaglia	4,7	31,0	64,3
Versamenti in conto corrente	12,2	42,1	45,7
Ritiro pensioni	8,2	4,3	87,5
Ritiro pacchi o raccomandate	7,5	54,8	37,7

**Frequenza con cui gli intervistati si recano in genere all'Ufficio Postale per tipo di operazione (anni 1998-2000)**

(per 100 persone che si sono recate all'Ufficio Postale)

Tipo di operazione	Fino 10 minuti	Da 11 a 20 minuti	Da 21 a 30 minuti	Oltre 30 minuti
Spedizione raccomandate	90,7	8,8	0,4	0,1
Spedizione vaglia	87,3	11,2	1,0	0,5
Versamenti in conto corrente	85,6	12,5	1,7	0,3
Ritiro pensioni	91,0	7,6	0,9	0,5
Ritiro pacchi o raccomandate	91,4	7,6	0,7	0,4

**Tempi di attesa all'Ufficio Postale per effettuare le operazioni (anni 1998-2000)**

Al quesito rispondevano le persone con più di 14 anni.

Il test del chi-quadro ha prodotto i seguenti valori per H<sup>0</sup>: per la variabile  sesso  p=0,032 riferita al ricorso alla posta, p=0,009 per l'orario molto,abb.comodo, p=0,010 per una modifica dell'orario.

Nei restanti casi il test del chi-quadro per H<sup>0</sup>: p=0,001.

## BANCA

Nel corso del triennio 1998-2000 le persone di 14 anni e più che si sono recate in banca per operazioni di sportello, come versamenti, assegni circolari, prelievi ed altro, sono risultate il 76,2% della popolazione. Nel ricorso a questo tipo di servizi non si notano grosse differenze in relazione al sesso o al comune di residenza degli utenti, mentre, rispetto alle classi di età, si rileva una più assidua frequentazione da parte dei soggetti fra i 25 ed i 64 anni, con ogni probabilità legata a motivi lavorativi.

Mediamente il tempo di attesa davanti agli sportelli non supera i 10 minuti nel 78,5% dei casi; il risultato appare buono, anche rispetto a quanto si rileva a livello nazionale, dove gli utenti che attendono meno di 10 minuti sono circa il 47,2% di coloro che ricorrono ai servizi bancari. La percentuale di utenti serviti in tempi molto brevi sale all'83,4% relativamente ai comuni con meno di 3.000 abitanti, grazie alla presenza capillare sul territorio di Banche e di Casse Rurali. Anche i dati nazionali mostrano un contenimento dei tempi di attesa nei comuni di piccole dimensioni, mentre nelle aree metropolitane si superano i 20 minuti ben il 19,8% delle volte.

Nel triennio 1998-2000 il 53% degli intervistati ha risposto di possedere un bancomat, rispetto al 42% registrato nel 2000 a livello nazionale (la provincia di Trento nel 2000 è risultata la prima tra le regioni italiane per numero di possessori di Bancomat).

Nel possesso di questo mezzo di pagamento prevalgono gli uomini (58,6%) rispetto alle donne (47,6%) ed i soggetti in età lavorativa (66%), mentre solo il 16,5% degli ultra 65-enni dichiara di possederlo, confermando una certa riluttanza degli anziani ad utilizzare mezzi di pagamento elettronici.

Risultati analoghi si riscontrano per quanto riguarda i detentori di almeno una carta di credito (14,7%), con una netta maggioranza di uomini (19,3%) rispetto alle donne (10,3%) e delle persone in età lavorativa (20%), specie se residenti in comuni con più di 10.000 abitanti (17,3%).

**Persone di 14 anni e più che si sono recate in banca nei 12 mesi precedenti l'intervista (anni 1998-2000)**

(per 100 persone di 14 anni e più)

	Utenti
<b>Sesso</b>	
Maschi	78,7
Femmine	73,9
<b>Classe di età</b>	
14-24 anni	55,2
25-64 anni	84,3
65 anni e oltre	64,0
<b>Classe di ampiezza demografica</b>	
Fino a 3.000 abitanti	77,0
da 3.000 a 10.000 abitanti	73,8
Oltre 10.000 abitanti	76,7
<b>Totale</b>	<b>76,2</b>



(per 100 utenti di 14 anni e più)

Classe di ampiezza demografica	Fino a 10 minuti	Da 11 a 20 minuti	Oltre 20 minuti
Fino a 3.000 abitanti	83,4	15,4	1,2
da 3.000 a 10.000 abitanti	77,7	19,7	2,6
Oltre 10.000 abitanti	74,0	23,5	2,5
<b>Totale</b>	<b>78,5</b>	<b>19,5</b>	<b>2,0</b>

**Durata della fila  
allo sportello della  
banca per classe di  
ampiezza demografica  
del comune  
(anni 1998-2000)**

(per 100 persone di 14 anni e più)

Condizione professionale	Possesso Bancomat	Possesso Carta di credito
Occupato	74,0	22,7
Disoccupato	55,6	4,9
In cerca di prima occupazione	37,0	0,0
Servizio di leva	69,0	32,8
Casalinga	37,5	7,4
Studente	37,7	4,2
Inabile	17,3	2,8
Ritirati dal lavoro	29,9	8,5
Altra condizione	25,4	5,1
<b>Totale</b>	<b>53,0</b>	<b>14,7</b>

**Possesso del  
Bancomat e della  
Carta di credito  
per condizione  
professionale  
del possessore  
(anni 1998-2000)**

Al quesito rispondevano le persone con più di 14 anni.

Il test del chi-quadro ha prodotto i seguenti valori per H<sup>0</sup>: per la variabile ampiezza del Comune p=0,181 riferito al ricorso alla banca.

Nei restanti casi il test del chi-quadro per H<sup>0</sup>: p=0,001.

Le famiglie intervistate risultano essere servite, per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, nel 63% dei casi dall'ENEL (soprattutto nei comuni di piccole – meno di 3.000 abitanti – e grandi dimensioni – oltre 10.000 abitanti-) e nel restante 37% da aziende elettriche locali.

Ben il 93,8% delle famiglie si è dichiarata molto o comunque abbastanza soddisfatta del servizio nel suo complesso e la percentuale arriva al 96% per i residenti nei comuni che superano i 10.000 abitanti. La percentuale di cittadini soddisfatti risulta tra le più elevate tra le regioni italiane, dove, mediamente, le famiglie che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte del servizio sono il 91,7% nel 2000.

**SERVIZI DI  
FORNITURA DI  
ENERGIA  
ELETTRICA  
E GAS**

Il giudizio relativo alle componenti tecniche del servizio è quello che incontra consensi maggiori. Si dichiarano infatti molto o abbastanza soddisfatte il 93,4% delle famiglie riguardo alla continuità del servizio e l'87,7% per l'assenza di sbalzi di tensione. Anche la valutazione del rapporto fra l'azienda e gli utenti è più che soddisfacente: le famiglie risultano molto o abbastanza soddisfatte per la frequenza di lettura dei contatori nell'88,4% dei casi, per la comprensibilità delle bollette nell'85,7% e per le informazioni sul servizio nell'84,6%.

I dati raccolti nel triennio 1998-2000 evidenziano come solo il 45,5% delle famiglie trentine indichi che la propria abitazione è allacciata alla rete di distribuzione del gas, mentre in Italia nel 2000 la percentuale è ben del 69,2%.

A livello locale risultano maggiormente collegate alla rete le abitazioni site in comuni con più di 10.000 abitanti (82,5%), mentre nei comuni piccoli con meno di 3.000 abitanti prevale l'utilizzo di gas acquistato in bombole (80,3%). Il ricorso al "bombolone" esterno all'abitazione con rifornimento periodico è limitato al 4,7% delle famiglie mentre sono meno dell'1% le famiglie che non dispongono del gas nell'abitazione.

Il giudizio sul servizio di fornitura (da parte della rete di distribuzione) non risulta influenzato dalla grandezza del comune in cui si trovano le abitazioni; le famiglie che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte del servizio nel suo complesso sono il 97,5%. Per quanto riguarda i diversi aspetti della fornitura, il 97,4% delle famiglie sono soddisfatte per l'assenza di sbalzi di pressione, il 96,1% sono soddisfatte per la frequenza della lettura dei contatori, il 90,4% per la comprensibilità delle bollette ed il 91,1% per le informazioni sul servizio. In tutti i casi, le percentuali di famiglie soddisfatte dei vari aspetti del servizio risultano superiori ai corrispondenti valori riscontrati a livello nazionale.

**Famiglie secondo l'azienda fornitrice dell'energia elettrica per classe di ampiezza demografica del comune (anni 1998-2000)**

(per 100 famiglie)

Classe di ampiezza demografica	Enel	Azienda elettrica locale
Fino a 3.000 abitanti	68,4	31,6
da 3.000 a 10.000 abitanti	42,6	57,4
Oltre 10.000 abitanti	68,3	31,7
<b>Totale</b>	<b>63,1</b>	<b>36,9</b>

**Famiglie soddisfatte del servizio di fornitura di energia elettrica per azienda fornitrice (anni 1998-2000)**

(per 100 famiglie)

Azienda fornitrice	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Enel	34,9	58,9	5,0	1,2
Azienda elettrica locale	40,6	53,3	5,0	1,1
<b>Totale</b>	<b>37,0</b>	<b>56,8</b>	<b>5,0</b>	<b>1,2</b>

(per 100 famiglie)

Aspetti del servizio	Enel	Azienda elettrica locale	Totale
Continuità del servizio	92,7	94,6	<b>93,4</b>
Assenza sbalzi di tensione	87,4	88,2	<b>87,7</b>
Frequenza lettura dei contatori	85,4	93,5	<b>88,4</b>
Comprensione delle bollette	86,2	84,8	<b>85,7</b>
Informazioni sul servizio	83,2	87,1	<b>84,6</b>

**Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica (anni 1998-2000)**

(per 100 famiglie)

Classe di ampiezza demografica	Allacciamento alla rete di distribuzione	Gas acquistato in bombole	“Bombolone” esterno con rifornimento periodico	L’abitazione non dispone di gas
Fino a 3.000 abitanti	10,2	80,3	7,8	1,7
da 3.000 a 10.000 abitanti	46,4	48,0	5,1	0,5
Oltre 10.000 abitanti	82,5	15,9	1,3	0,3
<b>Totale</b>	<b>45,5</b>	<b>48,9</b>	<b>4,7</b>	<b>0,9</b>

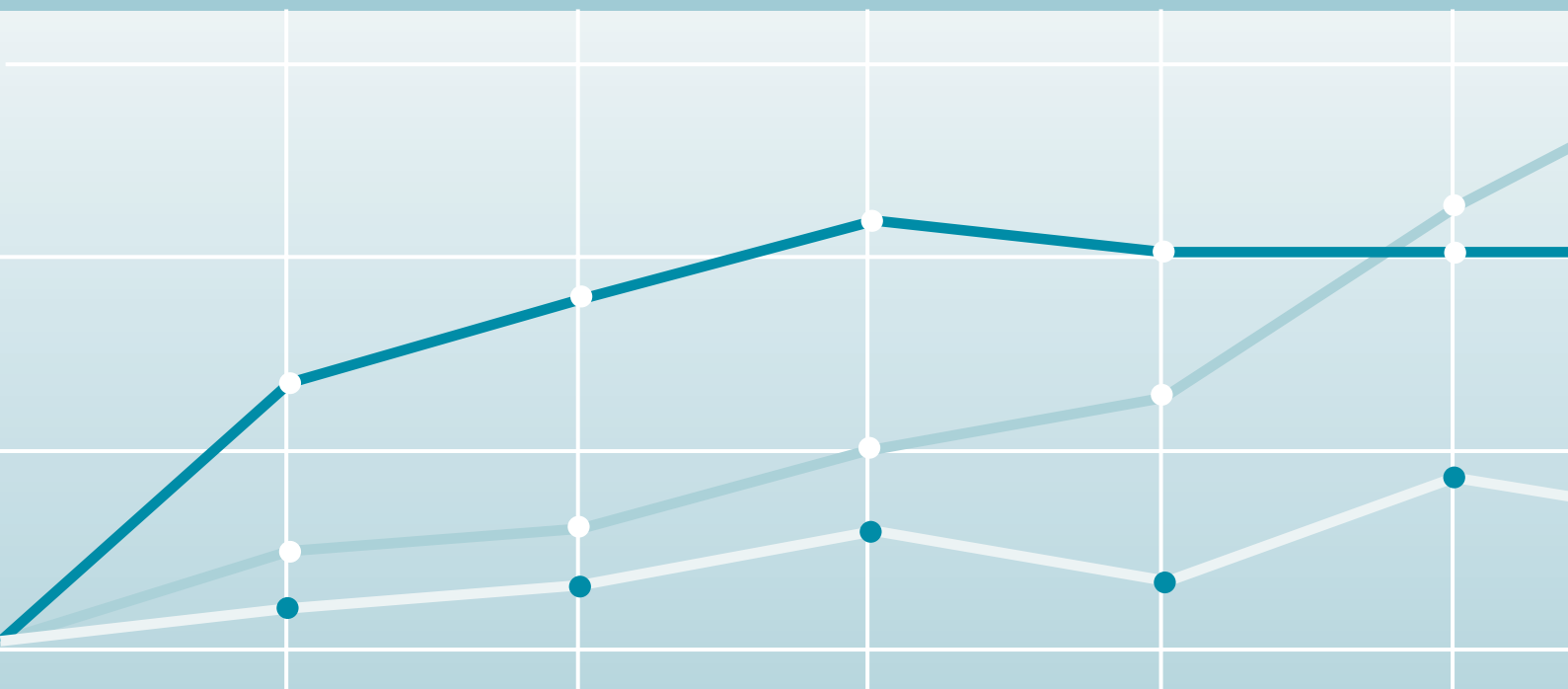
**Famiglie secondo la modalità con cui arriva il gas nell’abitazione per classe di ampiezza demografica del comune (anni 1998-2000)**

(per 100 famiglie allacciate alla rete)

Aspetti del servizio	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Assenza sbalzi di pressione	57,2	40,3	2,2	0,3
Frequenza lettura dei contatori	48,0	48,1	2,8	1,1
Comprensibilità bollette	43,1	47,3	7,2	2,4
Informazioni sul servizio	43,2	47,9	7,0	1,9
Sicurezza rete esterna	59,5	38,8	1,0	0,7
Sicurezza impianto domestico	63,5	35,3	0,9	0,3
<b>Servizio nel complesso</b>	<b>52,3</b>	<b>45,2</b>	<b>2,2</b>	<b>0,3</b>

**Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di gas (anni 1998-2000)**

Finito di stampare  
nel mese di ottobre 2002  
Tecnolito grafica - Trento



**SERVIZIO STATISTICA**  
della Provincia Autonoma di Trento

**Redazione e Amministrazione: Servizio Statistica della Provincia Autonoma di Trento**  
**Direttore Responsabile: dott. Lorenzo Ziglio - Aut. Trib. di Trento n. 403 del 2.4.1983**  
*Progettazione Palma & Idea - Trento Impaginazione Tecnolito - Trento*