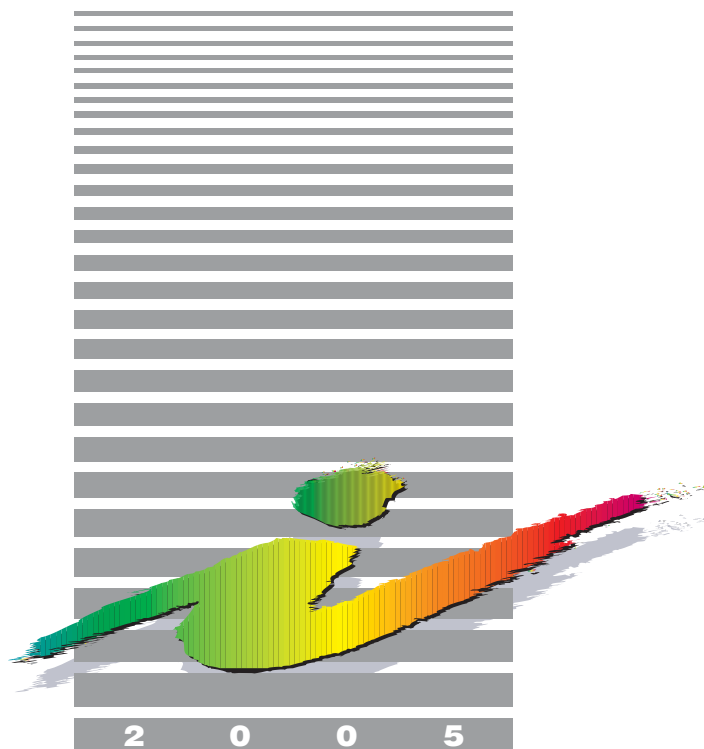




SISTEMA STATISTICO NAZIONALE
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA



Settore
Famiglia e società

I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione

*Indagine multiscopo sulle famiglie
"Aspetti della vita quotidiana"
Anno 2003*

Contiene Cd-Rom



I settori

AMBIENTE E TERRITORIO		<i>Ambiente, territorio, climatologia</i>
POPOLAZIONE		<i>Popolazione, matrimoni, nascite, decessi, flussi migratori</i>
SANITÀ E PREVIDENZA		<i>Sanità, cause di morte, assistenza, previdenza sociale</i>
CULTURA		<i>Istruzione, cultura, elezioni, musei e istituzioni similari</i>
FAMIGLIA E SOCIETÀ		<i>Comportamenti delle famiglie (salute, letture, consumi, etc.)</i>
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		<i>Amministrazioni pubbliche, conti delle amministrazioni locali</i>
GIUSTIZIA		<i>Giustizia civile e penale, criminalità</i>
CONTI NAZIONALI		<i>Conti economici nazionali e territoriali</i>
LAVORO		<i>Occupati, disoccupati, conflitti di lavoro, retribuzioni</i>
PREZZI		<i>Indici dei prezzi alla produzione e al consumo</i>
AGRICOLTURA		<i>Agricoltura, zootecnia, foreste, caccia e pesca</i>
INDUSTRIA		<i>Industria in senso stretto, attività edilizia, opere pubbliche</i>
SERVIZI		<i>Commercio, turismo, trasporti e comunicazioni, credito</i>
COMMERCIO ESTERO		<i>Importazioni ed esportazioni per settore e Paese</i>

Alla produzione editoriale collocata nei 14 settori si affiancano le pubblicazioni periodiche dell'Istituto: Annuario statistico italiano, Bollettino mensile di statistica e Compendio statistico italiano. Il Rapporto annuale dell'Istat viene inviato a tutti gli abbonati anche ad un solo settore.



SISTEMA STATISTICO NAZIONALE
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

Settore
Famiglia e società

I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione

*Indagine multiscopo sulle famiglie
"Aspetti della vita quotidiana"
Anno 2003*

A cura di: Sante Orsini

Capitoli redatti da: Sante Orsini (1, 2, 3, 4, 12)
Domenico Adamo (6)
Miria Savioli (5, 7, 8)
Alessandro Ortenzi (9, 10, 13)
Silvia Montecolle (11, 14)

La versione online del volume è disponibile alla pagina [www.istat.it/Società/Comportamenti sociali](http://www.istat.it/Società/Comportamenti_sociali)

Per chiarimenti sul contenuto
della pubblicazione rivolgersi a:
Istat - Servizio struttura e dinamica sociale
Tel. 06 46734604
e-mail: orsini@istat.it

I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione

*Indagine multiscopo sulle famiglie
"Aspetti della vita quotidiana"
Anno 2003*

Informazioni - n. 26 – 2005

Istituto Nazionale di statistica
Via Cesare Balbo, 16 – Roma

Coordinamento:
Servizio produzione editoriale
Via Tuscolana, 1788 – Roma

Stampa:
Centro stampa e riproduzione s.r.l.
Via di Pietralata, 157 – Roma

Si autorizza la riproduzione ai fini non
Commerciali e con citazione della fonte.

Indice

Premessa	Pag.	7
Avvertenze	“	9
1 - Gli spostamenti quotidiani per lavoro o studio	“	11
2 - L'uso del treno	“	19
3 - L'uso del pullman	“	25
4 - L'uso dell'autobus, del filobus e del tram	“	31
5 - Le difficoltà a raggiungere i servizi	“	37
6 - Gli utenti dell'anagrafe	“	43
7 - Gli utenti delle Aziende sanitarie locali	“	49
8 - Gli utenti degli uffici postali	“	55
9 - Gli utenti della banca	“	65
10 - I servizi di fornitura di energia elettrica e gas	“	71
11 - L'autocertificazione e il ricorso all'intermediazione	“	79
12 - La modulistica fiscale e il ricorso all'intermediazione	“	85
13 - La raccolta differenziata dei rifiuti	“	89
14 - I servizi ospedalieri	“	93
Popolazione di riferimento	“	97
Strategia di campionamento e livello di precisione dei risultati	“	99
Indicatori di qualità	“	115
Glossario	“	121
Indice dei dati statistici	“	123
Indice dei dati statistici su Cd-rom	“	131
Appendice. Il modello di rilevazione	“	135

Premessa

A partire dal dicembre del 1993 l'Istat ha avviato il nuovo corso delle Indagini multiscopo sulle famiglie. Alla fine di ogni anno vengono rilevati gli aspetti fondamentali della vita quotidiana della popolazione e il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al funzionamento dei servizi di pubblica utilità. I principali contenuti informativi dell'indagine sono: famiglia, abitazione, zona in cui si vive, istruzione e formazione, lavoro domestico ed extra-domestico, spostamenti quotidiani, tempo libero e partecipazione sociale, stili di vita e condizioni di salute, consumo di farmaci e utilizzo dei servizi sanitari, funzionamento dei servizi di pubblica utilità.

Il volume contiene i dati dell'indagine condotta ad ottobre 2003. Il campione è a due stadi con stratificazione delle unità di primo stadio (comuni). Sono state intervistate 20.574 famiglie, per un totale di 53.708 individui.

Per una parte dei quesiti le informazioni sono state raccolte per intervista diretta. Nei casi in cui l'individuo non era disponibile all'intervista per particolari motivi, le informazioni sono state fornite da un altro componente la famiglia. Per un'altra parte dei quesiti è stata prevista l'autocompilazione diretta da parte del rispondente. Anticipazioni di risultati sono già state pubblicate nell'Annuario statistico italiano, edizione 2004.

Le modalità di diffusione dei dati dell'Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana" prevedono la pubblicazione ogni anno di quattro volumi brevi, ciascuno dedicato ad un particolare aspetto della vita quotidiana:

- "Stili di vita e condizioni di salute";
- "Famiglia, abitazione e zona in cui si vive";
- "Cultura, socialità e tempo libero";
- "I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione".

Il sistema di Indagine multiscopo prevede che ogni anno, accanto all'indagine "Aspetti della vita quotidiana", si affianchino, a cadenza quinquennale, altre indagini che approfondiscono tematiche particolari, e un'indagine continua a cadenza trimestrale su "Viaggi e vacanze" (Prospetto).

Prospetto – Sistema di indagini sociali multiscopo

TITOLI DELLE INDAGINI	Cadenza	Anni di rilevazione
Aspetti della vita quotidiana	Annuale	1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003
Viaggi e vacanze	Trimestrale	1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003
Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari	Quinquennale	1994, 2000 (a)
I cittadini e il tempo libero (b)	Quinquennale	1995, 2000
Sicurezza dei cittadini	Quinquennale	1998 (c), 2002
Famiglie, soggetti sociali e condizione dell'infanzia	Quinquennale	1998, 2003
Uso del tempo	Quinquennale	1988, 1989 (d), 2003 (e)

(a) L'indagine è stata effettuata a cavallo tra il 1999 e il 2000.

(b) Nel 1995 l'indagine era denominata "Tempo libero e cultura".

(c) L'indagine è stata effettuata a cavallo tra il 1997 e il 1998.

(d) L'indagine è stata effettuata a cavallo tra il 1988 e il 1989.

(e) L'indagine è stata effettuata a cavallo tra il 2002 e il 2003.

Hanno collaborato: Rita Miniucchi, Elena Nanni (coordinamento organizzativo)
Silvia Montecolle, Alessandro Ortenzi (parte informatica)
Anita Sagnotti e Claudio Coloprisca (elaborazioni delle tavole statistiche)
Alessandro Ortenzi e Claudio Coloprisca (editing del volume)
Claudio Coloprisca (predisposizione della versione on-line del volume e del CD-Rom)
Lorena Di Donatantonio (revisione testi).

Avvertenze

Per ciò che concerne i prospetti e le tavole, si precisa che i dati assoluti sono espressi in migliaia; inoltre, i totali possono non quadrare per effetto di arrotondamento. Le percentuali e i quozienti, essendo calcolati sui dati assoluti prima dell'arrotondamento, possono non coincidere con i risultati che si ottengono elaborando i dati in migliaia. In generale i quozienti sono espressi per 100 persone o per 100 famiglie, salvo diversa indicazione.

Nei prospetti e nelle tavole, l'assenza di valori numerici in una riga o in una colonna di dati è segnalata attraverso i seguenti segni convenzionali:

- Linea (-): indica che il fenomeno non esiste, oppure che il fenomeno esiste e viene rilevato ma i casi non si sono verificati.
- Quattro puntini (...): indicano che il fenomeno esiste ma i dati non si conoscono per qualsiasi ragione.
- Due puntini (..): sono utilizzati per i dati in percentuale ed indicano i numeri che non raggiungono la metà della cifra dell'ordine minimo considerato.

Il questionario riportato in appendice contiene i soli quesiti relativi ai fenomeni descritti nel presente volume.

Si ricorda, infine, che i risultati riguardano la popolazione residente al netto dei membri permanenti delle convivenze, poiché si tratta di un'indagine campionaria effettuata presso le famiglie campione che rappresentano le unità di rilevazione.

Capitolo 1 - Gli spostamenti quotidiani per lavoro o studio

Nel 2003 oltre 31 milioni di italiani si sono spostati per recarsi nel luogo di studio o di lavoro: tra questi oltre 10 milioni sono scolari e studenti (inclusi i bambini che frequentano la scuola dell'infanzia e il nido) e oltre 21 milioni sono occupati.

L'età e la condizione professionale incidono in maniera determinante sulle modalità degli spostamenti e sui tempi di percorrenza. Emergono, infatti, importanti differenze non solo tra occupati e studenti, ma anche tra bambini e ragazzi che frequentano fino alla scuola media inferiore e studenti delle scuole superiori e dell'università.

Per ciò che riguarda gli spostamenti per motivi di studio, i tempi impiegati per gli spostamenti variano fortemente in base all'età e alla scuola frequentata: si mantengono contenuti tra i bambini che frequentano la scuola dell'infanzia o l'asilo nido e i ragazzi iscritti alla scuola dell'obbligo (l'82,9 per cento raggiunge la scuola in 15 minuti o meno) mentre si allungano tra gli studenti delle superiori e dell'università (il 31,1 per cento impiega più di 30 minuti a raggiungere le sedi di studio).

Chi frequenta la scuola dell'obbligo, la scuola dell'infanzia o il nido si muove prevalentemente in macchina come passeggero (43,5 per cento) o a piedi (37,6 per cento). I bambini fino a 5 anni vengono frequentemente accompagnati a scuola in macchina (54,8 per cento), mentre al crescere dell'età cominciano ad essere utilizzati anche gli altri mezzi di trasporto. Con riferimento agli studenti delle scuole medie superiori e dell'università (che utilizzano nell'84,9 per cento dei casi un mezzo di trasporto per raggiungere il luogo di studio), essi si spostano prevalentemente in pullman, tram/bus, treno ma anche in auto come conducente.

A partire dalla maggiore età, studenti maschi e femmine si distinguono tra loro per un diverso comportamento: i primi ricorrono in misura maggiore all'auto (come conducente), mentre le seconde scelgono più frequentemente il trasporto pubblico (soprattutto pullman e tram/bus) (Tavola 1.1).

Gli occupati (che utilizzano il mezzo di trasporto nell'86,8 per cento dei casi), rispetto a chi studia, ricorrono di più all'automobile come conducente (68 per cento), mentre utilizzano di meno il trasporto pubblico. Solo il 10,7 per cento si sposta a piedi (Prospetto 1.2). Circa il 43,9 per cento degli occupati che escono di casa per recarsi sul luogo di lavoro impiega meno di 15 minuti (Prospetto 1.4).

Prospetto 1.1 – Bambini dell'asilo, della scuola dell'infanzia e studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università – Anni 1993-2003 (per 100 bambini e studenti che escono di casa per andare a scuola o all'università)

	Studenti										
	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Vanno a piedi	30,3	29,9	29,7	29,0	27,0	29,1	26,9	26,9	27,8	26,5	27,3
Usano mezzi di trasporto	67,3	68,2	68,3	68,6	69,8	69,2	68,9	70,5	69,5	70,8	70,4
Treno	7,4	6,9	6,9	7,1	7,0	6,4	6,5	6,4	6,4	6,0	6,0
Tram, bus	12,2	12,8	12,9	12,9	12,3	12,5	12,5	12,2	12,0	12,2	13,0
Metropolitana	2,1	2,1	1,9	2,0	2,4	2,3	2,2	2,3	2,0	1,7	2,8
Pullman, corriere	(...)	12,0	11,6	11,5	12,0	12,3	11,9	12,3	12,2	12,4	12,0
Pullman scolastico	7,6	6,4	6,4	6,1	5,5	7,1	5,7	6,6	6,1	6,5	5,9
Auto (come conducente)	4,4	4,0	4,6	4,1	4,8	4,5	5,4	5,1	4,9	4,7	4,8
Auto (come passeggero)	27,0	27,4	26,9	28,1	30,2	28,5	30,3	30,3	31,8	32,2	31,8
Moto, ciclomotore	3,3	3,3	3,6	4,1	4,1	4,2	3,4	3,9	3,8	3,8	3,7
Bicicletta	3,2	3,5	3,0	3,0	2,6	2,7	2,5	2,8	2,5	2,6	2,9

(...) Informazioni non rilevate.

Prospetto 1.2 – Persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro e mezzo di trasporto utilizzato – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro)

	Occupati										
	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Vanno a piedi	14,0	13,4	13,6	12,7	13,4	12,9	11,8	11,2	11,4	11,1	10,7
Usano mezzi di trasporto	84,1	84,8	84,7	85,9	85,1	85,6	84,9	86,8	86,5	86,5	86,8
Treno	2,4	2,1	2,2	2,3	2,1	2,6	2,4	2,5	2,6	2,4	2,3
Tram, bus	5,6	5,1	4,9	5,0	4,9	5,2	5,5	5,2	4,9	5,1	4,9
Metropolitana	1,7	1,7	1,6	1,7	1,8	2,2	1,9	2,3	1,8	2,1	2,2
Pullman, corriere	(...)	2,5	2,2	2,3	2,0	2,4	2,4	2,2	1,9	2,2	2,0
Pullman aziendale	1,2	1,0	1,1	1,0	0,8	1,0	0,9	1,0	0,7	0,9	0,9
Auto (come conducente)	63,2	63,5	64,2	64,9	66,1	65,9	65,5	67,0	68,2	67,6	68,0
Auto (come passeggero)	5,8	6,3	6,1	6,0	5,9	6,0	6,5	6,5	5,8	5,7	5,6
Moto, ciclomotore	3,2	4,1	3,9	4,3	4,0	4,5	4,7	4,8	4,2	4,4	4,9
Bicicletta	3,1	3,0	3,3	3,0	2,6	2,7	2,6	3,2	2,6	3,0	2,9

(...) Informazioni non rilevate.

Il dato risulta più articolato se si considera la posizione professionale: a fare un maggior uso dei mezzi di trasporto per recarsi al lavoro sono impiegati e operai (oltre l'89 per cento), mentre vi ricorrono molto meno i lavoratori in proprio (74,9 per cento). Rispetto ai tempi di percorrenza questi ultimi dichiarano, inoltre, una situazione più agevole: solo il 6,7 per cento impiega oltre mezz'ora rispetto, ad esempio, al 19,6 per cento degli impiegati (Tavola 1.5 del cd rom).

Prospetto 1.3 – Bambini dell'asilo, della scuola dell'infanzia e studenti fino a 34 anni che escono di casa per andare a scuola o all'università per modalità di spostamento, orario prevalente e tempo impiegato – Anni 1993-2003 (per 100 bambini e studenti che escono di casa per andare a scuola o all'università)

ANNI	Studenti								
	Vanno a piedi			Usano mezzi di trasporto			Totale		
	Escono fra le 8:00 e le 8:14 (a)	Impiegano fino a 15 minuti (a)	Impiegano 31 minuti e più (a)	Escono fra le 7:30 e le 7:59 (b)	Impiegano fino a 15 minuti (b)	Impiegano 31 minuti e più (b)	Escono fra le 7:30 e le 7:59	Impiegano fino a 15 minuti	Impiegano 31 minuti e più
1993	44,7	82,9	0,5	28,3	51,3	21,8	29,2	60,0	12,8
1994	45,2	88,3	0,5	27,7	51,8	22,3	29,4	63,6	15,3
1995	42,8	86,4	0,7	30,0	51,1	22,2	27,9	60,7	15,3
1996	41,5	85,1	0,5	28,0	51,6	21,5	28,4	60,1	14,9
1997	42,3	85,6	0,4	29,3	51,8	21,2	26,9	59,4	14,9
1998	39,2	88,3	0,6	28,9	52,2	16,1	26,5	62,1	11,3
1999	40,5	89,9	0,7	29,2	52,7	15,8	27,0	64,5	11,1
2000	39,6	88,8	0,4	29,0	52,0	15,9	26,4	63,0	11,4
2001	39,8	86,8	0,4	29,2	51,7	19,8	26,8	60,6	13,9
2002	37,9	87,3	0,8	30,2	51,3	20,3	28,7	59,9	14,6
2003	37,6	85,8	0,7	31,8	50,7	19,7	30,5	59,6	14,1

(a) Per 100 studenti che vanno a piedi.

(b) Per 100 studenti che usano i mezzi di trasporto.

Prospetto 1.4 – Persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro per modalità di spostamento, orario prevalente e tempo impiegato – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro)

ANNI	Occupati								
	Vanno a piedi			Usano mezzi di trasporto			Totale		
	Escono fra le 8:00 e le 8:14 (a)	Impiegano fino a 15 minuti (a)	Impiegano 31 minuti e più (a)	Escono fra le 7:30 e le 7:59 (b)	Impiegano fino a 15 minuti (b)	Impiegano 31 minuti e più (b)	Escono fra le 7:30 e le 7:59	Impiegano fino a 15 minuti	Impiegano 31 minuti e più
1993	20,1	78,5	1,1	27,1	44,6	16,5	26,1	48,5	13,9
1994	19,9	86,9	0,6	27,4	46,4	16,2	26,3	52,8	13,9
1995	22,2	83,3	1,0	26,5	46,0	15,9	25,1	50,3	13,6
1996	18,6	82,1	0,8	26,1	45,3	15,7	25,2	49,4	13,6
1997	18,6	81,5	1,0	25,1	44,3	15,7	24,2	48,6	13,5
1998	18,3	83,7	0,6	24,3	43,9	13,3	23,6	48,5	11,5
1999	17,9	83,2	1,1	24,3	44,3	14,4	23,4	50,6	12,4
2000	21,4	83,6	0,9	23,7	43,1	13,9	22,9	48,6	12,1
2001	16,9	80,4	1,7	25,0	42,0	15,6	24,4	45,7	13,7
2002	19,5	82,8	1,0	23,5	41,3	16,8	22,8	45,1	14,7
2003	19,6	80,7	1,3	23,0	40,6	16,9	22,1	43,9	17,8

(a) Per 100 occupati che vanno a piedi.

(b) Per 100 occupati che usano i mezzi di trasporto.

Tavola 1.1 – Bambini dell'asilo, della scuola dell'infanzia e studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università, tempo impiegato, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 bambini e studenti dello stesso sesso e classe di età che escono di casa per andare a scuola o all'università)

CLASSI DI ETÀ	Vanno a piedi	Usano mezzi di trasporto	Treno	Tram e bus	Metro-politana	Pullman, corriere	Pullman scolastico	Auto (come conducente)	Auto (come passeggero)	Moto, ciclomotore	Bicicletta	Impiegano	
												Meno di 15 minuti	31 minuti e più
MASCHI													
0-5	29,6	63,9	-	1,3	0,2	-	8,8	-	52,6	0,1	1,7	83,0	0,6
6-10	41,0	58,0	-	4,6	-	(..)	10,5	-	42,1	0,5	1,9	84,1	1,1
11-13	43,0	56,5	0,3	8,5	0,1	2,6	9,0	-	32,7	0,1	7,0	79,5	2,0
14-17	17,9	81,1	5,8	18,4	2,0	31,1	3,2	-	20,9	9,8	3,7	38,7	22,3
18-19	11,9	86,9	13,7	23,1	7,1	29,5	0,6	12,8	13,7	15,5	5,4	30,3	26,8
20-24	12,8	84,8	21,5	27,8	10,7	14,7	2,4	27,7	9,0	10,1	3,7	19,2	36,5
25-34	7,3	90,8	25,6	24,6	19,0	10,7	0,5	42,0	4,9	5,3	2,5	15,9	41,9
Totale	28,3	69,7	5,4	12,0	2,8	11,0	6,5	5,4	31,0	4,5	3,5	60,5	12,6
FEMMINE													
0-5	26,7	65,0	0,1	1,6	-	0,1	6,3	-	57,1	0,1	0,9	83,3	1,3
6-10	39,4	59,6	-	3,5	-	0,3	10,3	-	45,6	0,5	1,0	87,0	0,8
11-13	41,9	57,2	0,3	11,2	-	2,4	9,0	-	32,9	0,5	3,6	77,9	3,3
14-17	14,2	84,9	5,1	22,2	1,4	34,9	2,0	-	23,6	5,9	3,5	39,2	26,9
18-19	16,6	82,2	11,1	23,3	6,9	30,1	0,9	8,2	17,4	8,7	1,6	32,6	30,6
20-24	12,5	84,5	27,9	30,8	12,1	19,7	-	17,3	9,4	4,9	3,2	14,0	43,4
25-34	7,9	86,0	25,1	23,9	10,7	17,0	0,3	28,6	6,9	4,9	2,6	10,2	34,4
Totale	26,2	71,2	6,6	14,0	2,8	12,9	5,4	4,2	32,5	2,9	2,3	58,6	15,6
MASCHI E FEMMINE													
0-5	28,2	64,4	0,1	1,5	0,1	0,1	7,5	-	54,8	0,1	1,3	83,2	0,9
6-10	40,2	58,8	-	4,1	-	0,1	10,4	-	43,8	0,5	1,5	85,5	0,9
11-13	42,4	56,8	0,3	9,8	(..)	2,5	9,0	-	32,8	0,3	5,4	78,7	2,6
14-17	16,1	82,9	5,5	20,2	1,7	32,9	2,6	-	22,2	7,9	3,6	38,9	24,5
18-19	14,4	84,4	12,4	23,2	7,0	29,8	0,8	10,4	15,7	11,9	3,4	31,5	28,8
20-24	12,6	84,6	25,1	29,5	11,5	17,5	1,0	21,9	9,2	7,2	3,5	16,3	40,3
25-34	7,6	88,3	25,3	24,2	14,6	14,0	0,4	34,9	6,0	5,1	2,6	12,9	37,9
Totale	27,3	70,4	6,0	13,0	2,8	12,0	5,9	4,8	31,8	3,7	2,9	59,6	14,1

(..) I valori non raggiungono la metà della cifra dell'ordine minimo considerato.

Tavola 1.2 – Bambini dell'asilo, della scuola dell'infanzia e studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università, tempo impiegato, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 bambini e studenti della stessa zona che escono di casa per andare a scuola o all'università)

	Vanno a piedi	Usano mezzi di trasporto	Treno	Tram e bus	Metro-politana	Pullman, corriere	Pullman scolastico	Auto (come conducente)	Auto (come passeggero)	Moto, ciclomotore	Bicicletta	Impiegano	
												Meno di 15 minuti	31 minuti e più
REGIONI													
Piemonte	22,9	75,1	8,2	15,0	0,9	12,3	3,4	6,2	42,3	1,6	0,9	61,6	16,1
Valle d'Aosta	22,0	75,6	2,8	9,0	0,3	24,8	7,2	2,9	36,5	2,2	0,5	61,5	4,1
Lombardia	20,5	77,5	7,8	14,4	6,9	11,7	5,8	5,4	33,9	2,4	7,4	61,5	17,5
Trentino-Alto Adige	35,5	62,1	4,3	11,3	0,7	15,5	10,9	2,4	20,7	1,5	5,9	66,4	12,5
<i>Bozano - Bozen</i>	<i>40,1</i>	<i>55,7</i>	<i>4,6</i>	<i>9,3</i>	-	<i>13,0</i>	<i>9,3</i>	<i>1,2</i>	<i>18,4</i>	<i>0,9</i>	<i>9,4</i>	<i>66,3</i>	<i>12,4</i>
<i>Trento</i>	<i>31,0</i>	<i>68,3</i>	<i>4,0</i>	<i>13,1</i>	<i>1,4</i>	<i>18,0</i>	<i>12,4</i>	<i>3,5</i>	<i>22,9</i>	<i>2,0</i>	<i>2,6</i>	<i>66,4</i>	<i>12,7</i>
Veneto	15,4	83,6	10,0	12,0	0,3	13,1	9,7	3,7	36,4	3,0	9,8	60,7	18,3
Friuli-Venezia Giulia	16,2	80,4	5,4	13,3	-	14,9	7,2	7,5	35,2	3,5	6,0	59,5	15,0
Liguria	28,4	68,3	9,9	19,3	0,7	6,8	5,8	2,1	23,8	8,1	1,4	54,1	17,9
Emilia-Romagna	14,1	84,3	8,2	12,3	-	10,0	6,9	5,4	42,0	5,4	8,8	65,9	11,7
Toscana	18,6	79,6	9,3	14,1	0,1	7,3	6,8	8,1	36,9	9,1	3,8	63,1	16,5
Umbria	11,4	87,0	5,9	19,8	0,6	7,7	7,8	11,8	43,4	3,4	1,0	60,3	16,1
Marche	18,5	79,3	3,3	12,7	0,2	15,2	10,2	8,5	33,4	3,2	1,4	60,6	12,1
Lazio	28,1	70,2	5,7	21,9	9,2	8,8	4,1	4,4	28,9	4,1	0,4	51,5	17,9
Abruzzo	23,0	74,6	4,2	15,3	0,8	13,0	14,7	6,5	23,7	3,6	0,5	57,1	10,5
Molise	28,3	69,7	1,2	8,7	3,4	18,5	10,3	7,0	26,0	1,8	-	64,3	8,2
Campania	39,1	57,6	6,0	7,9	4,9	13,8	5,9	3,4	24,2	2,0	0,1	57,6	13,4
Puglia	42,3	55,4	6,1	6,5	0,1	13,2	2,5	3,2	27,0	1,2	0,5	62,0	9,9
Basilicata	33,8	62,4	0,9	11,0	3,1	16,6	12,7	2,2	24,1	0,6	0,3	61,4	13,9
Calabria	27,0	70,4	1,3	14,4	1,3	15,0	7,2	4,7	29,6	2,4	0,2	53,4	11,3
Sicilia	32,0	64,8	1,0	11,9	0,8	9,9	3,6	4,5	33,9	8,7	0,1	60,1	8,1
Sardegna	38,4	58,8	4,8	12,4	1,2	17,6	3,0	2,8	25,3	2,1	1,7	57,8	16,9
Italia	27,3	70,4	6,0	13,0	2,8	12,0	5,9	4,8	31,8	3,7	2,9	59,6	14,1
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE													
Italia nord-occidentale	21,9	76,0	8,1	15,0	4,6	11,5	5,1	5,3	35,3	2,7	5,0	60,8	17,0
Italia nord-orientale	17,1	81,3	8,3	12,2	0,2	12,5	8,6	4,5	36,6	3,7	8,7	62,9	15,1
Italia centrale	22,8	75,4	6,5	18,2	4,7	9,1	6,0	6,6	32,9	5,4	1,6	56,8	16,6
Italia meridionale	36,5	60,7	4,9	9,2	2,6	13,9	6,2	3,8	25,8	1,9	0,3	58,5	11,7
Italia insulare	33,5	63,4	1,9	12,0	0,9	11,7	3,4	4,1	31,9	7,1	0,5	59,5	10,1
Italia	27,3	70,4	6,0	13,0	2,8	12,0	5,9	4,8	31,8	3,7	2,9	59,6	14,1
TIPI DI COMUNE													
Comune centro													
dell'area metropolitana	36,9	61,6	1,3	25,3	6,2	0,3	2,8	3,5	22,7	8,1	1,1	53,7	11,8
Periferia dell'area metropolitana	32,5	64,6	7,2	8,4	5,6	15,1	4,4	3,7	31,0	2,9	2,3	53,9	17,9
Comuni fino a 2.000 abitanti	22,0	75,9	4,3	12,4	0,8	23,4	14,5	6,3	22,8	0,7	1,1	56,2	19,9
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	19,9	78,1	7,9	9,9	2,2	20,5	10,9	4,9	32,0	1,5	2,6	58,4	17,6
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	25,1	72,2	6,8	9,9	1,4	12,0	4,4	5,2	37,6	3,3	3,8	64,2	12,0
Comuni da 50.001 abitanti e più	31,0	66,3	5,7	15,6	1,5	3,1	1,9	5,4	33,5	5,4	4,6	64,5	9,4
Italia	27,3	70,4	6,0	13,0	2,8	12,0	5,9	4,8	31,8	3,7	2,9	59,6	14,1

Tavola 1.3 – Persone di 15 anni e più occupate per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare al lavoro, tempo impiegato, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 15 anni e più occupate, dello stesso sesso e classe di età, che escono di casa per andare al lavoro)

CLASSI DI ETÀ	Vanno a piedi	Usano mezzi di trasporto	Treno	Tram e bus	Metro-politana	Pullman, corriere	Pullman aziendale	Auto (come conducente)	Auto (come passeggero)	Moto, ciclomotore	Bicicletta	Impiegano	
												Meno di 15 minuti	31 minuti e più
MASCHI													
15-17	4,6	91,9	4,3	2,6	-	17,3	-	-	32,7	36,5	4,4	49,4	12,1
18-19	5,7	93,0	-	5,5	-	1,6	4,9	36,2	26,2	25,6	1,0	45,8	6,1
20-24	8,5	88,3	0,4	3,2	0,6	0,7	1,0	63,4	12,0	7,1	2,4	43,8	12,1
25-34	7,6	90,3	2,6	3,0	1,7	1,8	0,9	73,7	4,2	6,9	2,1	41,0	15,7
35-44	7,6	90,9	2,1	3,2	1,7	1,5	1,1	75,5	3,0	6,6	2,5	39,2	16,5
45-54	9,8	88,0	2,5	3,2	1,8	1,7	1,2	71,9	2,7	5,4	2,5	40,1	14,8
55-64	14,0	82,6	1,8	3,8	1,7	1,4	0,6	68,2	2,3	2,9	2,1	42,4	14,8
65 e più	16,4	70,5	1,4	2,1	1,8	0,9	1,0	59,5	2,3	3,2	2,2	36,4	10,0
Totale	9,0	88,7	2,2	3,2	1,6	1,6	1,1	71,9	3,9	6,2	2,4	40,5	15,3
FEMMINE													
15-17	1,2	84,4	-	-	-	32,7	1,6	-	49,3	23,1	-	23,1	14,2
18-19	30,1	69,9	2,7	9,0	-	11,6	1,4	23,9	12,7	5,4	11,4	54,2	1,8
20-24	8,7	89,1	3,4	7,4	4,4	4,5	0,4	58,8	13,7	6,4	2,4	48,4	16,6
25-34	9,9	87,3	4,1	7,6	4,2	2,8	0,7	66,2	6,6	4,1	2,4	45,2	15,9
35-44	12,5	85,3	2,0	6,8	2,9	2,2	0,5	66,9	7,1	2,3	4,2	50,0	13,8
45-54	15,1	81,4	1,3	8,5	2,2	2,8	0,9	58,4	9,0	1,7	4,8	52,2	13,2
55-64	25,5	70,0	0,7	9,2	2,7	1,9	1,1	43,7	11,0	0,4	4,3	56,6	10,8
65 e più	28,0	43,5	1,4	8,8	-	-	3,6	15,4	8,9	-	-	31,8	12,9
Totale	13,4	83,6	2,4	7,7	3,1	2,7	0,7	61,6	8,3	2,8	3,7	49,5	14,1
MASCHI E FEMMINE													
15-17	3,8	90,1	3,2	2,0	-	21,0	0,4	-	36,6	33,3	3,3	43,1	12,6
18-19	13,4	85,7	0,8	6,6	-	4,7	3,8	32,3	22,0	19,3	4,3	48,5	4,7
20-24	8,6	88,7	1,7	5,0	2,2	2,3	0,7	61,5	12,7	6,8	2,4	45,7	14,0
25-34	8,5	89,1	3,2	4,9	2,7	2,2	0,8	70,6	5,2	5,8	2,2	42,7	15,8
35-44	9,5	88,7	2,0	4,6	2,2	1,7	0,9	72,2	4,6	4,9	3,1	43,4	15,5
45-54	11,8	85,5	2,1	5,2	1,9	2,1	1,1	66,8	5,0	4,0	3,4	44,7	14,2
55-64	17,6	78,7	1,5	5,5	2,0	1,6	0,8	60,5	5,0	2,1	2,8	46,9	13,5
65 e più	18,9	64,7	1,4	3,5	1,4	0,7	1,5	50,1	3,7	2,5	1,7	35,4	10,6
Totale	10,7	86,8	2,3	4,9	2,2	2,0	0,9	68,0	5,6	4,9	2,9	43,9	14,8

Tavola 1.4 – Persone di 15 anni e più occupate, per eventuali mezzi di trasporto usati per andare al lavoro, tempo impiegato, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 15 anni e più occupate, della stessa zona, che escono di casa per andare al lavoro)

	Vanno a piedi	Usano mezzi di trasporto	Treno	Tram e bus	Metro-politana	Pullman, corriere	Pullman aziendale	Auto (come conducente)	Auto (come passeggero)	Moto, ciclomotore	Bicicletta	Impiegano	
												Meno di 15 minuti	31 minuti e più
REGIONI													
Piemonte	10,1	87,7	2,7	6,3	0,5	2,1	0,4	71,3	5,2	1,3	2,5	40,4	15,4
Valle d'Aosta	10,5	85,6	0,9	1,2	-	0,9	1,4	77,1	4,1	1,6	1,7	52,5	8,1
Lombardia	9,6	86,8	2,5	5,8	5,7	2,5	0,6	64,8	5,2	5,0	4,0	44,6	18,5
Trentino-Alto Adige	15,2	83,9	2,0	5,7	-	2,4	3,1	63,3	4,3	4,3	6,9	57,8	9,5
<i>Bolzano - Bozen</i>	<i>18,0</i>	<i>80,4</i>	<i>2,2</i>	<i>5,8</i>	-	<i>3,9</i>	<i>3,5</i>	<i>54,2</i>	<i>5,7</i>	<i>5,7</i>	<i>9,0</i>	<i>55,9</i>	<i>11,2</i>
<i>Trento</i>	<i>12,5</i>	<i>87,3</i>	<i>1,9</i>	<i>5,5</i>	-	<i>1,0</i>	<i>2,8</i>	<i>72,2</i>	<i>2,9</i>	<i>3,0</i>	<i>4,9</i>	<i>59,5</i>	<i>7,8</i>
Veneto	7,0	91,3	1,8	3,1	0,2	1,6	0,5	73,3	3,1	4,6	5,8	48,3	12,4
Friuli-Venezia Giulia	7,5	90,9	0,7	4,9	-	2,0	0,7	71,1	4,7	6,7	5,1	49,5	10,0
Liguria	14,9	83,4	6,2	11,1	0,9	1,5	0,6	53,6	3,0	18,1	1,8	41,1	14,5
Emilia-Romagna	8,9	89,2	1,3	2,7	-	1,3	0,2	72,5	4,2	4,1	6,9	51,5	10,4
Toscana	9,3	89,1	2,5	4,0	0,2	1,2	0,3	68,2	4,9	10,1	4,9	50,7	10,8
Umbria	8,0	90,5	1,4	1,5	0,3	0,4	0,2	79,4	4,7	3,6	2,5	55,8	7,0
Marche	10,5	87,3	1,1	2,6	0,2	1,0	0,3	76,2	3,7	2,5	2,3	55,8	5,0
Lazio	8,2	89,7	3,7	12,9	8,9	2,0	0,9	65,5	5,0	7,0	0,4	25,7	31,0
Abruzzo	11,8	85,6	1,2	1,7	0,8	3,2	1,6	72,5	6,6	2,6	1,3	50,7	8,6
Molise	12,3	85,3	0,2	1,2	-	5,3	0,5	71,8	7,4	0,3	-	47,7	7,9
Campania	16,7	78,8	3,4	4,3	2,1	2,7	1,1	60,0	6,8	3,6	0,5	37,7	14,4
Puglia	14,6	82,0	2,2	2,1	0,3	2,9	2,4	63,2	9,7	2,6	0,2	43,1	9,7
Basilicata	15,4	82,9	0,7	2,4	0,6	5,7	2,4	67,4	11,6	0,7	-	49,4	14,7
Calabria	15,4	81,7	1,0	1,3	0,3	1,8	3,2	66,6	7,4	2,4	0,3	41,9	12,3
Sicilia	10,5	87,2	0,6	2,1	-	1,5	1,5	74,3	8,4	5,5	0,2	43,4	11,9
Sardegna	12,0	84,7	1,1	2,8	0,2	1,8	1,5	71,5	7,8	2,7	0,9	45,4	14,3
Italia	10,7	86,8	2,3	4,9	2,2	2,0	0,9	68,0	5,6	4,9	2,9	43,9	14,8
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE													
Italia nord-occidentale	10,2	86,7	2,9	6,4	3,8	2,3	0,5	65,7	5,0	5,1	3,3	43,1	17,2
Italia nord-orientale	8,5	89,8	1,5	3,4	0,1	1,6	0,6	71,9	3,8	4,6	6,2	50,5	11,1
Italia centrale	8,9	89,2	2,8	7,8	4,3	1,5	0,6	68,8	4,8	7,2	2,3	40,1	19,1
Italia meridionale	15,2	81,2	2,3	2,8	1,1	2,9	1,9	63,8	8,0	2,8	0,4	42,0	11,9
Italia insulare	10,9	86,5	0,7	2,3	0,1	1,6	1,5	73,5	8,2	4,7	0,4	43,9	12,6
Italia	10,7	86,8	2,3	4,9	2,2	2,0	0,9	68,0	5,6	4,9	2,9	43,9	14,8
TIPI DI COMUNE													
Comune centro dell'area metropolitana	11,0	87,2	2,1	19,6	8,4	0,7	0,5	53,0	4,4	10,0	1,9	23,8	25,5
Periferia dell'area metropolitana	9,0	86,2	2,8	4,2	3,5	5,1	0,9	66,6	6,4	4,0	1,3	30,3	23,9
Comuni fino a 2.000 abitanti	12,9	83,1	0,7	0,5	0,4	2,8	1,4	70,4	6,4	1,8	1,0	44,7	13,4
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	10,1	87,7	2,0	1,0	0,7	2,3	1,3	73,1	6,0	2,6	2,8	49,6	12,6
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	10,9	86,9	2,6	1,4	0,9	1,5	1,2	72,4	5,3	4,3	3,0	53,3	10,5
Comuni da 50.001 abitanti e più	11,3	86,4	2,5	4,9	0,5	1,1	0,3	67,1	5,6	6,5	5,7	49,3	8,6
Italia	10,7	86,8	2,3	4,9	2,2	2,0	0,9	68,0	5,6	4,9	2,9	43,9	14,8

Capitolo 2 - L'uso del treno

Nel 2003 il 28,1 per cento della popolazione di 14 anni e più ha utilizzato almeno una volta il treno per i suoi spostamenti, sostanzialmente come nel 2002 (28,7 per cento). Alcuni mutamenti si sono verificati a livello delle grandi ripartizioni territoriali: un leggero aumento nell'Italia nord-occidentale e orientale e una contrazione nel resto del Paese, particolarmente evidente nell'Italia centrale e nelle isole (Prospetto 2.1). Questo andamento riguarda i viaggiatori che si spostano meno di una volta alla settimana poiché è stabile la quota dei viaggiatori più assidui (3 per cento). In generale, nell'utilizzo del treno non si evidenziano rilevanti differenze di genere, tranne che nella classe d'età 20-44 anni, in cui c'è un maggior uso da parte delle donne e tra le persone di 60 anni e più in cui è più elevato da parte degli uomini. Al di là delle differenze di genere, l'uso del treno è più elevato tra le persone di età compresa tra i 18 e i 24 anni (45 per cento ed oltre) (Tavola 2.1). I maggiori fruitori del servizio risultano essere gli studenti (50,2 per cento), gli impiegati (38,9 per cento) e i dirigenti (35,4 per cento), utenti che si spostano prevalentemente per motivi di lavoro e di studio. Sono sempre gli studenti ad utilizzare più di altre categorie il treno con una frequenza giornaliera o settimanale (16,1 per cento) (Tavola 2.3 del cd-rom). A livello territoriale il ricorso al treno è più elevato nel Nord e nel Centro (Tavola 2.2).

Prospetto 2.1 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Italia nord-occidentale	Italia nord-orientale	Italia centrale	Italia meridionale	Italia insulare	Italia
1993	36,1	32,2	27,1	28,6	16,7	29,7
1994	37,1	30,1	28,0	27,7	17,8	29,6
1995	36,3	32,9	28,3	29,4	17,4	30,3
1996	38,7	34,7	29,3	30,1	18,2	31,8
1997	37,6	37,2	30,0	29,6	21,5	32,3
1998	37,5	33,6	31,4	27,9	16,5	30,9
1999	35,2	34,9	29,6	25,8	17,0	29,7
2000	36,7	34,8	32,6	29,7	18,9	31,9
2001	37,0	34,1	29,7	27,9	16,6	30,6
2002	32,1	32,7	30,5	25,9	16,7	28,7
2003	33,4	33,7	27,5	25,0	13,5	28,1

La maggior parte degli utenti sono soddisfatti per la frequenza delle corse (68,5 per cento), per la possibilità di trovare un posto a sedere (65,7 per cento) e per la comodità degli orari (62 per cento). Sono ritenuti soddisfacenti da poco più della metà degli utenti la puntualità e il servizio informazioni, mentre il costo del biglietto (33,4 per cento) e la pulizia delle vetture (33,1 per cento) sono gli aspetti ritenuti meno soddisfacenti (Prospetto 2.2).

Rispetto al 2002 il giudizio dei cittadini nei confronti dei vari parametri che definiscono la qualità del servizio ferroviario manifesta segnali discordi: la frequenza delle corse, la puntualità e la possibilità di trovare un posto a sedere sono aspetti per cui la quota di utenti soddisfatti è in crescita, mentre cala per il servizio di informazioni (dal 55,1 per cento al 54 per cento) e, soprattutto, per il costo del biglietto (dal 36,8 per cento al 33,4 per cento) (Prospetto 2.2).

Prospetto 2.2 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Pulizia delle vetture	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
1993	68,4	60,0	65,7	41,2	62,2	48,0	60,6
1994	71,8	65,7	67,6	43,2	64,6	47,2	63,0
1995	69,9	64,1	67,5	42,5	63,5	43,3	59,6
1996	70,7	66,8	67,4	42,1	64,7	45,0	59,3
1997	65,8	55,5	65,2	36,4	60,1	40,2	55,8
1998	63,3	50,3	63,9	31,7	57,6	40,7	51,3
1999	64,4	49,7	64,0	30,6	57,9	36,9	51,8
2000	67,1	54,5	65,2	33,6	60,8	40,5	53,6
2001	67,4	55,9	65,4	34,2	62,0	40,3	53,3
2002	66,5	55,1	63,9	33,0	60,6	36,8	55,1
2003	68,5	57,4	65,7	33,1	62,0	33,4	54,0

Prospetto 2.3 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Posto a sedere	Pulizia vetture	Comodità orari	Costo biglietto	Informazioni
ITALIA NORD-OCCIDENTALE							
1993	70,7	64,5	70,0	40,3	65,5	52,0	62,6
1994	75,0	67,8	68,7	41,9	65,8	51,1	65,2
1995	70,8	63,5	68,1	37,3	63,0	46,5	59,2
1996	73,8	67,0	68,3	37,6	68,0	46,0	60,6
1997	68,6	57,9	67,8	31,4	63,4	41,9	55,5
1998	64,6	49,2	65,2	26,9	60,3	43,2	52,6
1999	64,9	47,7	64,6	24,8	59,3	36,6	51,6
2000	69,1	50,5	65,9	28,8	63,4	41,9	53,2
2001	71,8	54,1	66,5	28,1	66,3	45,1	54,8
2002	67,6	51,9	64,6	29,0	63,0	37,2	56,3
2003	69,5	54,4	64,4	27,7	63,3	31,8	50,9
ITALIA NORD-ORIENTALE							
1993	76,6	68,9	69,4	51,6	70,4	57,3	70,0
1994	77,9	75,3	73,2	51,7	71,6	57,8	72,5
1995	78,2	74,3	70,1	49,5	72,5	50,0	67,1
1996	75,2	73,8	70,5	49,8	69,4	51,6	66,0
1997	72,2	62,4	68,7	42,7	66,9	44,5	63,5
1998	69,4	55,9	63,5	35,8	63,0	43,1	56,5
1999	69,7	55,0	66,4	36,6	62,7	40,8	59,6
2000	72,0	61,2	65,9	36,3	65,9	43,6	59,4
2001	68,2	60,4	67,5	40,0	63,3	40,8	57,1
2002	72,6	62,2	65,7	36,0	65,3	39,3	61,3
2003	72,0	61,2	66,0	36,0	65,0	34,6	59,3
ITALIA CENTRALE							
1993	67,4	60,9	66,2	46,8	61,3	45,7	58,1
1994	70,8	67,5	68,5	46,1	64,3	44,2	61,3
1995	70,5	64,5	70,9	49,2	64,2	42,1	58,8
1996	69,9	67,9	68,6	44,6	63,9	46,2	61,2
1997	66,7	54,4	66,1	40,7	61,0	42,3	57,5
1998	63,2	49,1	65,6	35,3	57,2	40,4	50,0
1999	64,2	47,8	65,1	33,9	57,0	39,0	49,6
2000	68,1	56,6	67,7	39,2	62,1	43,2	55,5
2001	68,8	58,1	69,3	39,3	62,4	39,5	52,8
2002	70,4	56,9	67,6	39,9	63,8	42,1	58,4
2003	68,6	56,2	69,4	38,9	62,8	35,0	56,7

Prospetto 2.3 segue – Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Posto a sedere	Pulizia vetture	Comodità orari	Costo biglietto	Informazioni
ITALIA MERIDIONALE							
1993	60,2	48,6	55,0	30,3	51,5	36,1	52,5
1994	65,6	56,9	59,9	36,0	59,3	36,3	54,9
1995	64,4	59,7	60,8	39,7	58,7	35,2	56,2
1996	66,3	61,9	61,8	39,0	58,8	37,8	51,9
1997	59,8	49,4	58,4	34,7	52,5	33,4	51,2
1998	60,4	50,2	60,3	32,0	52,9	36,9	48,1
1999	62,2	50,8	58,5	31,3	55,6	31,6	47,4
2000	63,8	55,2	60,6	33,3	55,7	35,0	50,1
2001	63,1	56,1	57,8	34,2	56,9	35,3	48,4
2002	59,8	53,4	58,2	29,8	53,8	30,7	47,7
2003	67,1	61,9	63,1	33,3	60,6	33,7	52,9
ITALIA INSULARE							
1993	62,9	47,0	67,7	36,2	58,8	46,2	56,5
1994	62,0	52,7	68,8	42,1	57,2	42,1	56,9
1995	57,3	49,0	70,2	37,4	53,8	38,9	52,4
1996	59,1	57,2	69,1	44,0	55,8	40,9	52,4
1997	51,0	45,6	62,0	33,7	47,3	35,3	47,6
1998	45,8	40,9	66,6	30,9	43,5	33,9	43,2
1999	51,9	43,3	66,7	26,7	45,7	35,3	47,1
2000	51,4	44,5	68,5	32,0	47,7	34,3	44,7
2001	51,9	41,9	67,9	31,2	51,1	34,1	51,9
2002	51,8	45,9	62,1	29,2	46,5	30,2	43,8
2003	54,0	45,8	69,0	31,2	44,6	30,2	44,3

Tavola 2.1 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano il treno	Tutti i giorni o qualche volta a settimana	Utenti molto o abbastanza soddisfatti per (a)						
			Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Pulizia delle vetture	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
MASCHI									
14-17	31,3	6,7	74,5	62,4	70,5	39,5	65,6	38,0	56,4
18-19	47,8	11,6	76,1	67,0	74,6	44,6	69,0	44,6	67,0
20-24	42,9	9,3	66,9	52,7	64,2	34,5	58,9	31,9	57,7
25-34	31,8	3,6	68,7	51,8	59,0	31,3	61,8	30,4	55,8
35-44	26,5	1,9	67,6	53,9	66,3	34,2	62,6	31,7	54,8
45-54	29,4	2,8	66,2	56,6	63,1	29,4	58,2	36,0	50,3
55-59	28,9	1,2	66,4	54,3	60,4	30,9	61,7	33,5	49,6
60-64	26,5	1,1	65,4	55,6	66,7	32,3	61,2	35,6	48,7
65-74	22,2	0,6	73,6	64,5	73,4	41,4	67,0	37,5	56,8
75 e più	12,5	0,6	78,0	71,3	75,2	44,2	75,0	52,5	55,8
Totale	28,5	3,0	68,9	56,5	65,2	34,2	62,4	34,6	54,6
FEMMINE									
14-17	32,4	6,2	78,7	66,1	74,6	43,5	72,2	38,9	63,8
18-19	46,1	10,0	73,6	62,7	70,3	38,2	67,5	38,4	58,0
20-24	46,9	14,6	67,6	57,6	64,8	30,8	59,0	28,0	57,3
25-34	35,2	4,7	65,2	53,5	61,2	27,0	59,0	28,0	50,2
35-44	28,5	2,0	66,6	56,5	64,8	29,9	59,7	34,0	50,7
45-54	30,5	1,3	65,4	56,5	64,7	28,2	59,8	30,1	49,7
55-59	28,0	0,6	69,3	63,1	68,6	33,1	59,7	30,9	54,1
60-64	22,4	0,7	66,8	60,4	68,9	33,3	62,0	31,1	48,0
65-74	18,5	0,4	72,5	63,2	72,9	42,7	67,0	37,1	58,5
75 e più	7,3	0,1	76,5	66,8	71,8	40,9	72,6	46,3	64,3
Totale	27,6	2,9	68,1	58,3	66,2	32,0	61,6	32,1	53,3
MASCHI E FEMMINE									
14-17	31,8	6,4	76,5	64,2	72,5	41,4	68,7	38,4	59,9
18-19	46,9	10,8	74,9	64,9	72,5	41,5	68,2	41,6	62,6
20-24	44,9	12,0	67,3	55,3	64,5	32,5	58,9	29,8	57,5
25-34	33,5	4,2	66,9	52,6	60,1	29,1	60,3	29,1	52,9
35-44	27,5	1,9	67,1	55,3	65,5	32,0	61,1	32,9	52,7
45-54	30,0	2,1	65,7	56,5	63,9	28,8	59,0	32,9	50,0
55-59	28,4	0,9	67,9	58,7	64,5	32,0	60,7	32,2	51,9
60-64	24,4	0,9	66,1	57,9	67,7	32,8	61,6	33,5	48,4
65-74	20,2	0,5	73,1	63,9	73,1	42,0	67,0	37,3	57,7
75 e più	9,2	0,3	77,2	69,0	73,5	42,5	73,8	49,4	60,0
Totale	28,1	3,0	68,5	57,4	65,7	33,1	62,0	33,4	54,0

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

Tavola 2.2 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona)

	Utilizzano il treno	Tutti i giorni o qualche volta a settimana	Utenti molto o abbastanza soddisfatti per (a)						
			Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Pulizia delle vetture	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
REGIONI									
Piemonte	33,0	3,9	68,2	55,4	63,8	24,2	61,0	33,8	53,2
Valle d'Aosta	22,7	2,3	57,4	49,8	78,1	31,3	53,6	45,3	52,4
Lombardia	32,4	3,4	71,2	53,5	62,0	29,3	65,1	29,6	49,3
Trentino-Alto Adige	28,2	2,8	70,0	70,6	71,5	40,3	65,1	43,2	65,0
<i>Bolzano - Bozen</i>	<i>27,0</i>	<i>2,5</i>	<i>68,8</i>	<i>70,0</i>	<i>75,6</i>	<i>39,7</i>	<i>63,7</i>	<i>49,5</i>	<i>64,6</i>
<i>Trento</i>	<i>29,3</i>	<i>3,1</i>	<i>71,1</i>	<i>71,2</i>	<i>67,8</i>	<i>40,7</i>	<i>66,3</i>	<i>37,7</i>	<i>65,4</i>
Veneto	36,6	3,8	72,5	64,6	67,1	34,1	63,2	35,3	58,7
Friuli-Venezia Giulia	33,7	1,7	69,8	61,2	73,2	36,7	64,6	29,9	60,5
Liguria	40,4	6,1	65,2	56,5	75,5	27,8	60,3	36,6	52,7
Emilia-Romagna	31,8	2,5	72,4	54,9	61,4	37,4	67,4	33,4	58,7
Toscana	32,8	3,6	59,9	48,5	65,5	34,0	54,1	27,8	53,9
Umbria	22,5	2,0	59,8	52,2	74,5	43,1	59,8	33,2	56,1
Marche	25,9	1,5	68,0	62,7	71,1	45,4	60,9	39,6	58,7
Lazio	25,1	3,7	77,7	61,9	71,6	40,8	71,5	40,5	58,7
Abruzzo	19,6	2,1	64,1	65,3	64,6	41,3	56,2	32,9	58,2
Molise	22,3	0,8	51,7	56,2	61,3	41,5	44,9	37,8	48,0
Campania	25,4	4,0	75,3	67,2	66,1	37,8	69,4	37,6	52,5
Puglia	25,5	2,6	66,8	66,1	65,0	31,6	61,0	31,6	59,2
Basilicata	18,6	1,1	51,8	48,7	61,0	37,1	47,2	39,7	44,4
Calabria	28,8	0,8	53,7	43,0	52,5	20,1	44,8	26,8	42,6
Sicilia	13,2	0,7	52,4	39,0	65,1	26,1	40,0	26,1	41,8
Sardegna	14,6	1,8	58,2	64,3	79,4	45,0	57,0	41,1	50,9
Italia	28,1	3,0	68,5	57,4	65,7	33,1	62,0	33,4	54,0
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE									
Italia nord-occidentale	33,4	3,8	69,5	54,4	64,4	27,7	63,3	31,8	50,9
Italia nord-orientale	33,7	3,0	72,0	61,2	66,0	36,0	65,0	34,6	59,3
Italia centrale	27,5	3,2	68,6	56,2	69,4	38,9	62,8	35,0	56,7
Italia meridionale	25,0	2,8	67,1	61,9	63,1	33,3	60,6	33,7	52,9
Italia insulare	13,5	1,0	54,0	45,8	69,0	31,2	44,6	30,2	44,3
Italia	28,1	3,0	68,5	57,4	65,7	33,1	62,0	33,4	54,0
TIPI DI COMUNE									
Comune centro area metropolitana	29,8	2,3	73,9	59,9	71,3	36,4	70,9	36,2	56,3
Periferia dell'area metropolitana	29,0	4,0	70,4	59,5	64,5	32,2	62,4	30,5	53,1
Comuni fino a 2.000 abitanti	19,8	1,4	67,4	52,2	62,6	32,7	56,9	34,3	53,5
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	25,5	3,1	68,6	59,7	66,7	35,4	60,4	35,0	54,6
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	29,1	3,4	65,8	54,9	62,9	29,5	58,9	33,6	51,3
Comuni da 50.001 abitanti e più	31,2	2,6	66,3	55,6	64,8	32,9	61,1	30,1	55,4
Italia	28,1	3,0	68,5	57,4	65,7	33,1	62,0	33,4	54,0

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

Capitolo 3 - L'uso del pullman

Nel 2003 oltre otto milioni di persone con più di 14 anni (il 17 per cento della popolazione di 14 anni e più) hanno utilizzato per i loro spostamenti il servizio di trasporto extraurbano. Il dato mostra una flessione tendenziale dell'uso di questo mezzo di trasporto sia a livello nazionale (il massimo si è avuto nel 2000 con il 19,1 per cento), sia nelle varie ripartizioni geografiche (Prospetto 3.1).

Più stabile nel tempo la quota degli utenti più assidui (quelli che usano il pullman e/o la corriera tutti i giorni o qualche volta a settimana): sono quasi due milioni e mezzo, corrispondenti a circa il 30 per cento dell'utenza effettiva.

In generale, le donne ricorrono a questa modalità di trasporto in misura maggiore degli uomini (19,1 per cento rispetto al 14,7 per cento). I livelli più elevati di utilizzo si registrano tra i giovani (14-24 anni) ed, in particolare, tra gli studenti (47,2 per cento) (Tavola 3.1 e 3.3 del Cd-rom).

Prospetto 3.1 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per ripartizione geografica – Anni 1993-2003
(per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Italia nord-occidentale	Italia nord-orientale	Italia centrale	Italia meridionale	Italia insulare	Italia
1993	19,0	18,3	15,5	21,0	15,6	18,3
1994	20,4	17,6	16,9	18,1	18,7	18,4
1995	19,1	18,4	15,6	21,1	17,6	18,6
1996	19,2	19,2	14,6	20,6	18,8	18,6
1997	18,8	18,6	14,8	20,5	20,3	18,6
1998	19,4	17,6	16,3	21,1	18,5	18,8
1999	20,2	17,9	14,3	19,8	17,0	18,2
2000	19,3	18,2	16,3	21,7	19,8	19,1
2001	18,6	16,9	13,3	19,3	18,4	17,4
2002	17,4	15,6	13,3	19,0	16,5	16,6
2003	18,0	17,3	13,4	19,2	15,4	17,0

Prospetto 3.2 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell' attesa alle fermate	Possibilità collega- mento con altri comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
1993	60,1	69,4	65,8	70,1	56,1	35,4	53,4	54,9	39,3	46,5
1994	64,3	73,6	69,1	74,3	58,1	36,5	54,9	58,1	40,7	48,6
1995	62,0	72,0	68,6	72,4	57,6	37,7	56,6	57,2	39,8	49,8
1996	62,4	73,7	70,5	73,5	57,9	39,2	57,8	58,1	40,9	49,5
1997	61,5	70,3	68,4	72,1	54,7	36,6	54,7	56,3	40,6	48,9
1998	60,0	68,8	67,2	71,8	54,1	33,5	54,5	54,6	42,1	47,3
1999	60,2	67,1	67,8	69,5	52,8	34,8	54,8	53,8	39,3	46,6
2000	61,5	69,0	67,8	72,2	55,6	37,9	57,7	54,5	44,2	48,0
2001	61,4	68,3	70,0	72,7	56,8	37,0	56,1	55,4	44,4	49,2
2002	62,3	68,1	68,3	72,0	55,6	38,8	57,4	55,9	39,1	48,0
2003	61,0	68,9	66,6	71,0	54,2	37,5	56,5	54,5	36,2	47,7

Tra il 2002 ed il 2003, la quota di utenti soddisfatti per i vari aspetti del servizio mostra delle oscillazioni che segnalano un peggioramento dei giudizi. Più in particolare risultano in diminuzione gli utenti soddisfatti della possibilità di trovare un posto a sedere e, soprattutto, del costo del biglietto. Al di là dell'evoluzione temporale, i giudizi più positivi (molto e abbastanza soddisfatti) si concentrano su aspetti quali la velocità delle

corse (71 per cento), la puntualità (68,9 per cento) e la possibilità di trovare un posto a sedere in vettura (66,6 per cento) (Prospetto 3.2).

A livello territoriale si può riscontrare una valutazione più positiva del servizio nelle aree settentrionali, in particolare nel Nord-est, rispetto alle altre zone del Paese, per quasi tutti gli aspetti del servizio considerati (Prospetto 3.3).

Prospetto 3.3 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell' attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
ITALIA NORD-OCCIDENTALE										
1993	63,8	75,1	68,6	71,3	61,0	41,4	57,1	57,9	38,1	50,4
1994	65,1	77,9	72,7	76,9	63,6	41,0	54,0	59,4	38,7	51,8
1995	64,9	77,0	74,4	75,8	61,6	43,8	57,2	58,8	36,5	52,2
1996	65,0	77,8	74,3	75,8	59,4	43,5	59,4	62,5	37,0	54,1
1997	61,6	74,4	71,1	74,4	58,2	40,4	55,4	56,7	37,9	51,5
1998	61,8	71,8	69,3	73,3	56,2	37,0	56,4	58,6	39,3	49,9
1999	60,7	70,8	71,9	72,5	57,6	38,5	55,5	56,4	35,7	49,4
2000	64,0	72,7	69,7	74,7	58,8	42,3	58,3	56,6	43,8	50,9
2001	61,1	70,2	70,8	74,5	59,2	40,6	55,0	55,1	43,6	51,4
2002	64,5	72,0	69,7	73,5	59,7	43,0	60,3	60,4	38,2	53,3
2003	61,4	69,3	69,1	71,4	56,2	40,2	56,2	55,3	32,5	51,0
ITALIA NORD-ORIENTALE										
1993	68,5	82,1	73,3	79,3	69,8	49,7	63,6	64,3	40,9	65,9
1994	70,3	83,5	73,9	80,5	69,4	47,4	61,6	63,6	41,0	60,9
1995	69,0	85,7	75,3	79,0	69,5	50,0	67,2	65,8	39,3	64,9
1996	70,9	83,8	75,7	79,2	68,2	47,6	65,4	65,7	41,0	63,5
1997	70,5	82,4	73,9	78,6	68,5	45,6	61,6	65,5	41,7	64,4
1998	67,8	81,0	75,5	78,0	64,0	45,7	61,1	61,5	43,7	61,7
1999	68,6	79,5	73,0	74,3	63,6	45,8	63,6	60,2	41,5	59,6
2000	67,9	78,4	72,5	75,9	65,5	47,4	63,9	60,7	44,5	61,0
2001	69,1	76,8	74,4	77,8	65,7	47,6	62,9	64,8	43,7	60,3
2002	72,5	79,7	75,3	79,6	66,5	49,4	66,4	67,3	38,4	62,9
2003	66,6	79,4	74,0	77,1	66,4	46,9	63,9	61,0	35,4	61,9
ITALIA CENTRALE										
1993	57,3	68,4	64,0	69,4	51,7	31,7	50,7	52,8	41,5	45,7
1994	67,3	72,2	69,6	75,5	52,8	36,0	58,0	61,0	41,0	49,9
1995	65,2	73,1	70,6	73,0	56,5	36,2	59,2	60,2	40,1	52,6
1996	60,7	74,8	71,5	77,9	54,9	40,9	58,1	57,6	46,8	50,3
1997	61,1	68,0	67,5	72,2	53,5	37,0	55,8	56,3	42,1	50,0
1998	58,4	68,1	66,4	72,6	51,6	30,9	56,3	56,0	46,3	47,5
1999	59,1	65,4	66,1	70,9	50,4	34,3	54,0	53,5	46,1	45,3
2000	60,8	66,1	66,3	68,3	55,0	36,5	57,5	54,9	48,7	46,1
2001	59,5	65,6	68,4	72,2	55,2	36,0	58,3	54,8	45,4	46,9
2002	60,1	67,5	66,4	72,1	54,4	37,1	53,6	53,6	42,7	46,3
2003	59,7	67,1	63,8	70,4	51,1	36,6	57,5	54,7	39,2	46,4

Prospetto 3.3 segue – Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell'attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
ITALIA MERIDIONALE										
1993	53,6	58,4	59,4	63,3	46,5	25,0	45,9	47,8	38,9	33,8
1994	57,2	63,2	59,6	65,1	47,0	27,5	49,2	50,5	40,9	38,9
1995	52,7	58,6	58,6	64,6	48,6	29,5	48,2	48,2	43,3	38,7
1996	54,3	62,8	63,9	65,1	49,6	30,2	50,0	48,7	39,5	36,2
1997	58,2	63,0	64,1	66,6	47,3	30,1	50,4	51,8	40,7	39,1
1998	56,8	60,9	61,9	66,5	48,6	26,5	48,1	47,2	42,5	37,6
1999	57,8	58,0	62,2	65,0	45,2	27,2	51,7	49,2	40,0	39,6
2000	58,1	62,6	62,7	69,8	47,8	31,2	55,0	50,1	42,9	39,1
2001	60,1	64,4	65,9	68,0	50,5	30,5	53,6	52,0	45,7	41,4
2002	57,1	59,3	62,7	67,4	45,7	31,4	52,8	48,6	37,8	37,7
2003	59,7	64,3	61,4	68,0	48,0	33,6	54,6	51,2	39,9	39,5
ITALIA INSULARE										
1993	55,7	60,4	64,3	68,1	49,5	25,3	48,3	51,6	36,9	34,5
1994	62,5	70,6	71,0	74,4	57,1	26,9	53,6	56,7	44,6	38,8
1995	60,8	67,2	64,0	70,8	51,2	23,9	53,9	55,8	40,5	41,2
1996	62,3	70,0	66,5	71,1	59,7	33,3	58,9	56,7	45,5	44,3
1997	55,1	61,7	64,0	68,7	45,1	27,9	50,5	51,1	42,4	39,1
1998	53,3	62,0	62,6	69,9	50,5	25,9	51,8	49,3	39,5	41,1
1999	51,6	59,8	63,1	62,0	43,2	24,7	46,6	47,1	34,3	34,8
2000	55,3	64,6	69,8	71,8	52,3	30,5	53,1	49,7	40,9	45,0
2001	55,9	62,8	72,5	71,8	53,7	28,3	51,2	50,3	43,6	46,7
2002	56,3	62,4	69,6	67,7	54,0	31,7	52,2	47,6	40,3	38,6
2003	55,0	63,2	63,8	67,4	47,4	24,2	47,6	48,1	33,7	36,3

Tavola 3.1 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano il pullman	Tutti i giorni o qualche volta a settimana	Utenti molto o abbastanza soddisfatti per (a)									
			Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell'attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
MASCHI												
14-17	44,5	32,0	62,7	64,0	54,0	65,4	47,1	34,3	61,3	54,5	31,9	46,0
18-19	41,8	23,2	62,7	69,8	64,6	70,1	49,7	39,1	67,2	58,6	38,9	54,9
20-24	24,5	8,1	58,3	62,3	63,6	61,8	46,3	33,3	56,8	48,2	29,6	40,8
25-34	12,5	2,9	61,0	65,5	64,9	67,0	51,4	33,3	59,6	54,2	34,8	46,7
35-44	9,0	1,8	59,9	67,3	63,1	64,2	58,6	34,6	49,5	55,9	37,7	44,0
45-54	11,7	2,3	56,5	67,2	65,0	66,8	49,5	33,4	49,3	46,9	36,3	43,2
55-59	11,4	2,0	69,9	72,2	72,7	67,0	56,3	39,3	56,4	59,0	40,4	45,8
60-64	9,7	1,3	70,2	77,3	70,6	80,5	64,4	47,3	60,9	61,1	41,9	57,1
65-74	12,3	1,5	65,8	71,6	72,9	77,2	62,6	47,0	60,9	61,3	44,5	53,1
75 e più	11,7	1,2	71,7	81,0	79,2	78,1	66,5	51,8	67,1	72,1	47,7	60,7
Totale	14,7	4,6	62,4	68,0	64,9	68,2	53,4	37,3	58,0	55,4	36,8	47,5
FEMMINE												
14-17	47,0	36,6	60,1	68,7	53,0	72,4	47,5	34,0	60,6	52,9	32,2	50,2
18-19	49,0	28,8	52,4	64,0	60,2	67,0	44,3	26,0	57,4	45,8	30,9	43,0
20-24	33,6	13,8	56,4	63,0	60,6	67,7	47,1	30,8	50,3	49,3	29,0	42,1
25-34	18,6	4,2	51,7	61,9	63,6	65,9	48,4	31,5	52,4	46,4	32,6	41,2
35-44	13,3	2,5	56,3	69,3	68,6	73,0	55,9	34,1	48,7	50,3	34,6	43,3
45-54	17,9	2,7	60,1	69,3	71,7	72,9	55,8	39,0	52,3	53,1	39,3	48,7
55-59	18,7	3,0	62,8	74,5	71,9	78,8	57,4	41,9	59,4	55,9	34,7	52,3
60-64	17,6	2,8	70,4	76,8	76,1	81,3	62,8	48,0	55,6	61,6	36,1	52,4
65-74	17,3	2,4	69,7	78,8	79,8	80,7	70,5	50,4	62,3	66,1	43,5	57,7
75 e più	8,2	0,7	75,9	82,9	84,7	82,4	68,7	52,7	68,5	69,6	52,0	58,4
Totale	19,1	5,6	60,1	69,6	67,8	73,1	54,9	37,6	55,5	53,8	35,8	47,9
MASCHI E FEMMINE												
14-17	45,7	34,2	61,4	66,3	53,6	68,8	47,3	34,2	61,0	53,7	32,0	48,0
18-19	45,4	26,0	57,2	66,7	62,2	68,4	46,8	32,1	62,0	51,7	34,7	48,6
20-24	29,1	11,0	57,2	62,7	61,9	65,2	46,8	31,9	53,0	48,9	29,2	41,6
25-34	15,5	3,6	55,5	63,4	64,1	66,4	49,6	32,2	55,3	49,6	33,5	43,4
35-44	11,1	2,1	57,8	68,5	66,4	69,4	57,0	34,3	49,0	52,6	35,9	43,6
45-54	14,8	2,5	58,7	68,5	69,1	70,5	53,4	36,8	51,1	50,7	38,1	46,6
55-59	15,1	2,5	65,4	73,7	72,2	74,4	57,0	41,0	58,3	57,1	36,8	49,9
60-64	13,7	2,1	70,3	77,0	74,2	81,0	63,4	47,8	57,5	61,5	38,1	54,0
65-74	15,0	2,0	68,3	76,2	77,3	79,4	67,6	49,2	61,8	64,3	43,9	56,0
75 e più	9,5	0,9	74,0	82,0	82,2	80,4	67,7	52,3	67,9	70,7	50,0	59,5
Totale	17,0	5,1	61,0	68,9	66,6	71,0	54,2	37,5	56,5	54,5	36,2	47,7

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

Tavola 3.2 – Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003
(per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona)

	Utenti molto o abbastanza soddisfatti per (a)											
	Utilizzano il pullman	Tutti i giorni o qualche volta a settimana	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell'attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto	Informazioni sul servizio
REGIONI												
Piemonte	16,8	5,0	63,0	72,6	73,3	72,8	57,1	45,3	58,1	57,9	39,1	48,8
Valle d'Aosta	20,2	5,7	67,1	77,6	88,8	79,8	81,1	61,3	67,1	62,9	61,5	64,9
Lombardia	18,7	5,8	59,2	65,9	65,8	69,7	55,0	36,2	54,1	52,6	29,0	50,9
Trentino-Alto Adige	26,5	7,1	71,0	89,6	85,2	79,7	81,6	66,2	71,6	64,3	56,4	74,7
<i>Bolzano - Bozen</i>	29,8	7,0	80,0	90,3	85,8	80,4	84,1	66,3	76,1	71,7	58,5	74,4
<i>Trento</i>	23,4	7,2	60,1	88,7	84,5	78,9	78,6	66,0	66,2	55,4	53,9	75,1
Veneto	19,0	4,9	64,7	74,2	69,9	75,3	57,8	42,6	62,5	59,6	31,4	57,5
Friuli-Venezia Giulia	15,4	4,5	65,5	86,8	83,7	83,8	82,6	46,6	61,7	60,7	39,6	55,7
Liguria	17,1	3,7	70,5	80,5	76,7	77,5	59,3	49,3	62,5	64,8	34,3	55,6
Emilia-Romagna	13,9	3,5	68,0	80,4	72,2	76,6	67,6	45,4	63,4	61,9	31,1	65,3
Toscana	12,8	2,9	65,3	74,4	76,3	76,3	65,1	39,5	61,3	54,7	38,8	55,3
Umbria	7,8	2,7	60,3	75,2	75,7	71,9	70,0	45,8	58,0	53,9	32,3	57,3
Marche	14,9	4,3	66,1	81,4	76,0	80,6	70,3	43,5	57,7	62,8	42,5	48,8
Lazio	14,3	4,4	54,3	57,6	51,4	63,6	35,1	31,9	55,1	52,3	39,1	39,2
Abruzzo	19,7	5,4	73,2	78,7	74,9	77,9	65,8	42,3	63,8	61,8	42,6	51,1
Molise	27,9	8,3	76,1	88,6	85,4	85,8	75,9	53,7	68,7	68,8	63,9	54,1
Campania	20,8	7,2	56,0	53,0	52,7	60,2	40,2	28,4	55,3	47,4	34,4	32,7
Puglia	14,4	6,2	64,8	70,8	62,0	71,0	46,4	32,5	56,0	57,0	39,2	41,0
Basilicata	24,2	7,8	61,8	82,8	75,7	74,3	64,6	48,8	47,9	57,8	54,8	53,6
Calabria	21,4	6,5	50,5	66,3	66,2	73,1	48,7	34,5	44,6	41,2	43,8	40,8
Sicilia	13,1	3,8	59,7	64,4	67,0	68,4	51,7	26,7	51,7	50,2	32,2	38,1
Sardegna	22,4	7,3	46,9	61,2	58,4	65,7	39,9	19,8	40,5	44,4	36,4	33,2
Italia	17,0	5,1	61,0	68,9	66,6	71,0	54,2	37,5	56,5	54,5	36,2	47,7
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE												
Italia nord-occidentale	18,0	5,3	61,4	69,3	69,1	71,4	56,2	40,2	56,2	55,3	32,5	51,0
Italia nord-orientale	17,3	4,5	66,6	79,4	74,0	77,1	66,4	46,9	63,9	61,0	35,4	61,9
Italia centrale	13,4	3,8	59,7	67,1	63,8	70,4	51,1	36,6	57,5	54,7	39,2	46,4
Italia meridionale	19,2	6,7	59,7	64,3	61,4	68,0	48,0	33,6	54,6	51,2	39,9	39,5
Italia insulare	15,4	4,7	55,0	63,2	63,8	67,4	47,4	24,2	47,6	48,1	33,7	36,3
Italia	17,0	5,1	61,0	68,9	66,6	71,0	54,2	37,5	56,5	54,5	36,2	47,7
TIPI DI COMUNE												
Comune centro area metropolitana	8,5	1,5	56,3	61,3	60,1	64,4	53,1	40,4	57,0	51,3	31,0	50,2
Periferia dell'area metropolitana	27,8	10,0	52,4	52,6	49,9	58,3	38,1	27,3	47,5	48,9	27,4	36,6
Comuni fino a 2.000 abitanti	21,7	7,0	59,6	82,8	79,8	80,5	69,7	45,8	57,4	54,1	46,8	55,8
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	21,5	7,6	61,9	74,7	73,1	76,1	59,2	41,7	56,1	53,5	37,5	50,0
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	16,1	4,4	67,5	70,8	67,5	72,7	53,2	37,1	61,6	59,4	38,6	47,6
Comuni da 50.001 abitanti e più	9,8	1,5	64,9	73,4	72,1	73,8	62,0	36,5	63,3	59,8	39,6	54,9
Italia	17,0	5,1	61,0	68,9	66,6	71,0	54,2	37,5	56,5	54,5	36,2	47,7

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

Capitolo 4 - L'uso dell'autobus, del filobus e del tram

Il 23,9 per cento della popolazione di 14 anni e più (corrispondente a circa 12 milioni di persone) ha utilizzato i mezzi pubblici urbani almeno una volta nel corso del 2003 e, di questi, più o meno la metà (11,2 per cento) lo ha fatto tutti i giorni o qualche volta a settimana. Il dato dell'utenza è sostanzialmente stabile rispetto al 2001 in tutte le ripartizioni geografiche (Prospetto 4.1 e Tavola 4.2).

L'uso dei mezzi pubblici urbani è più diffuso tra i giovani: oltre un terzo dei ragazzi nella fascia d'età tra i 14 e i 19 anni, e il 28,7 per cento di quelli tra i 20 e i 24 anni. Nelle età successive il ricorso a questa modalità di spostamento diminuisce per poi risalire tra i 55 e i 74 anni. In generale l'uso dei mezzi pubblici urbani prevale tra le donne in tutte le classi di età, tranne in quella di 75 anni e più (Tavola 4.1).

Studenti (41,8 per cento), persone in cerca di prima occupazione (28,6 per cento), casalinghe (25,5) e ritirati dal lavoro (25,2 per cento) rappresentano le categorie che più delle altre ricorrono a questa tipologia di mezzi di trasporto. Tra gli occupati si sono spostati con autobus o tram soprattutto gli impiegati (25 per cento).

Da un punto di vista territoriale il ricorso al servizio è maggiore nei centri di grande urbanizzazione (64,7 per cento) e nelle ripartizioni Nord-occidentale e Centrale (Tavola 4.2).

Prospetto 4.1 – Persone di 14 anni e più che utilizzano i mezzi di trasporto urbani (autobus, filobus e tram) per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Italia nord-occidentale	Italia nord-orientale	Italia centrale	Italia meridionale	Italia insulare	Italia
1993	28,5	24,7	35,6	19,3	16,7	25,7
1994	28,6	25,6	34,4	17,4	19,4	25,5
1995	28,5	24,2	33,8	17,8	18,7	25,1
1996	28,6	24,4	31,7	16,7	17,9	24,4
1997	28,8	24,3	34,7	17,6	19,7	25,4
1998	28,3	22,0	32,7	18,0	18,5	24,4
1999	28,0	23,8	32,1	18,4	20,8	24,9
2000	29,3	25,2	33,9	19,7	20,8	26,2
2001	26,9	24,9	30,6	18,6	16,7	24,1
2002	27,3	23,1	30,7	17,8	17,5	23,8
2003	27,4	23,9	29,9	17,8	18,0	23,9

Il giudizio degli utenti sul trasporto urbano è nel complesso meno positivo di quello espresso su altri mezzi di trasporto pubblici. La velocità della corsa è l'aspetto che soddisfa di più (58 per cento), il prezzo del biglietto (31,9 per cento) e la comodità di attesa alle fermate quelli che incontrano i minori consensi (35 per cento) (Prospetto 4.2).

Complessivamente cala, rispetto al 2002, la quota di utenti soddisfatti per tutti aspetti della qualità del servizio, ma è soprattutto il costo del biglietto che manifesta un forte decremento (dal 36,9 per cento al 31,9 per cento). Seguono la velocità della corsa (dal 61,5 per cento al 58 per cento) e la frequenza delle corse (dal 56,7 per cento al 54 per cento) (Prospetto 4.2).

Prospetto 4.2 – Persone di 14 anni e più che utilizzano i mezzi di trasporto urbani (autobus, filobus e tram) e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell'attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri Comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto
1993	49,7	49,1	41,4	56,7	47,3	30,9	50,4	49,5	35,1
1994	55,6	55,6	45,8	61,8	51,0	34,2	55,0	54,7	37,2
1995	56,0	56,0	47,2	61,4	50,9	35,2	55,1	55,3	35,5
1996	58,2	58,4	49,7	62,2	52,5	38,3	59,2	57,2	40,1
1997	58,2	55,6	48,4	62,5	51,2	35,1	57,4	56,7	40,0
1998	53,8	52,0	46,7	60,2	50,1	33,0	54,7	53,4	42,6
1999	53,5	51,2	46,9	59,8	49,3	34,3	54,5	53,6	43,2
2000	55,2	52,6	47,8	61,2	50,8	36,6	55,4	54,1	45,7
2001	55,8	53,2	49,4	63,7	50,7	34,5	56,8	54,9	41,7
2002	56,7	53,9	48,8	61,5	48,5	35,0	56,8	54,6	36,9
2003	54,0	51,4	46,4	58,0	46,1	34,3	54,4	53,3	31,9

Prospetto 4.3 – Persone di 14 anni e più che utilizzano i mezzi di trasporto urbani (autobus, filobus e tram) e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell'attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri Comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto
ITALIA NORD-OCCIDENTALE									
1993	61,7	58,2	46,9	64,7	54,6	38,6	61,9	60,8	38,8
1994	63,7	62,5	50,2	67,5	54,8	41,3	63,1	64,7	38,4
1995	63,9	63,8	51,3	66,3	53,7	44,6	63,7	63,5	30,5
1996	67,0	67,3	54,5	68,7	55,3	46,8	69,1	66,9	38,6
1997	63,4	60,4	53,3	65,9	52,7	40,3	64,4	64,5	35,3
1998	61,6	59,3	49,8	65,9	53,1	40,5	64,7	62,5	41,4
1999	60,5	57,7	50,5	66,8	52,6	40,9	63,6	62,9	38,9
2000	62,8	59,4	52,5	64,7	55,6	43,9	65,0	63,1	47,2
2001	59,2	56,9	49,3	66,1	49,9	39,7	63,9	60,8	38,3
2002	61,5	58,2	50,7	65,7	47,5	40,2	64,5	60,8	34,1
2003	60,4	54,7	48,0	61,9	44,3	39,0	61,1	59,2	28,5
ITALIA NORD-ORIENTALE									
1993	68,4	76,9	57,9	77,7	70,8	50,7	66,5	69,3	36,9
1994	74,7	81,5	63,0	81,2	77,3	53,8	67,2	72,1	42,8
1995	71,7	80,5	65,7	79,1	73,7	55,2	67,1	71,3	44,5
1996	74,9	78,8	64,9	78,9	75,8	55,9	74,4	74,1	42,7
1997	73,8	77,5	62,3	78,3	72,7	51,9	65,5	72,1	44,7
1998	72,4	74,8	61,9	75,0	69,3	45,7	62,0	66,8	41,1
1999	70,1	74,7	63,0	77,3	69,2	51,7	66,8	68,7	44,9
2000	71,1	72,2	58,9	76,4	66,8	52,6	64,1	67,2	45,8
2001	72,6	73,8	61,0	77,6	66,3	50,3	67,0	69,9	42,9
2002	73,6	75,6	60,6	77,5	67,3	51,8	67,4	70,1	39,2
2003	72,3	76,3	62,1	77,2	66,6	52,5	65,8	70,4	37,6
ITALIA CENTRALE									
1993	43,5	41,8	35,0	53,0	43,7	24,4	45,8	45,6	37,0
1994	52,8	51,2	40,0	59,0	47,6	28,5	53,7	51,3	35,6
1995	50,8	48,2	38,9	58,8	47,8	25,3	51,3	52,2	33,8
1996	56,4	54,5	43,7	59,3	50,9	34,3	57,9	54,9	44,6
1997	55,2	50,4	39,0	60,6	45,7	30,7	59,0	54,9	44,1
1998	41,6	40,5	38,6	53,2	43,7	25,7	47,3	45,7	44,9
1999	46,3	43,7	39,5	52,1	45,5	27,8	49,5	48,4	49,9
2000	48,7	44,4	42,6	58,0	47,7	28,3	51,0	50,8	52,1
2001	50,7	47,1	44,8	59,5	47,1	25,7	50,9	51,1	47,4
2002	53,9	50,1	47,1	58,2	48,4	29,1	53,5	52,4	43,8
2003	48,2	44,7	42,1	52,2	43,8	26,1	53,4	51,7	35,2

Prospetto 4.3 segue – Persone di 14 anni e più che utilizzano i mezzi di trasporto urbani (autobus, filobus e tram) e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona)

ANNI	Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell'attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri Comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto
ITALIA MERIDIONALE									
1993	29,9	28,4	31,6	34,9	26,3	14,9	29,5	25,5	27,8
1994	34,6	33,3	34,7	39,8	28,5	16,4	34,1	31,6	28,9
1995	42,4	41,0	40,1	46,2	37,4	21,4	40,8	37,3	39,1
1996	37,0	37,3	40,9	43,4	33,0	20,1	37,7	35,0	37,1
1997	45,4	40,6	43,4	47,0	38,6	21,8	40,2	37,1	35,4
1998	48,0	43,9	43,7	51,6	41,0	24,0	47,7	43,7	41,9
1999	45,1	38,5	43,1	48,6	37,7	23,0	43,2	39,4	42,0
2000	46,8	43,9	45,0	53,5	41,4	27,9	46,6	41,6	40,3
2001	47,4	43,6	49,3	58,7	44,3	25,8	49,6	43,2	40,5
2002	45,7	40,0	40,7	49,9	37,9	23,4	46,4	41,0	35,0
2003	45,2	41,4	41,4	49,7	39,7	27,0	44,3	39,9	31,9
ITALIA INSULARE									
1993	25,6	20,9	26,4	39,1	23,4	14,0	32,0	27,6	26,5
1994	33,0	30,0	31,4	43,2	32,8	16,8	42,6	34,9	41,5
1995	36,6	30,4	32,6	44,9	28,7	17,2	38,2	36,9	32,8
1996	34,5	32,1	33,3	45,2	32,5	14,5	33,0	32,9	32,6
1997	41,2	38,0	40,8	53,8	42,4	21,1	43,8	40,8	43,2
1998	38,6	32,2	36,9	49,8	39,4	21,6	41,9	37,3	43,8
1999	34,3	30,2	32,0	45,9	33,2	19,3	36,5	35,9	37,8
2000	33,5	30,8	30,8	43,7	29,8	21,6	36,0	32,4	32,8
2001	36,9	30,2	35,7	45,3	41,7	23,8	40,4	35,4	36,4
2002	34,4	31,1	38,1	45,9	33,9	21,5	37,7	34,2	25,3
2003	25,9	24,2	28,6	35,5	26,8	15,8	28,7	26,9	22,5

Tavola 4.1 – Persone di 14 anni e più che utilizzano autobus, filobus e tram per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano autobus, filobus e tram	Tutti i giorni o qualche volta a settimana	Utenti molto o abbastanza soddisfatti per (a)								
			Frequenza corse	Puntuabilità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità dell'attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri Comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto
MASCHI											
14-17	41,8	29,9	56,5	49,9	41,3	55,2	45,2	31,3	52,7	52,9	31,6
18-19	36,2	21,4	53,1	45,8	39,0	58,3	41,6	26,4	56,1	46,1	25,3
20-24	24,6	12,6	53,2	47,8	40,9	49,2	40,9	30,0	46,1	44,2	28,8
25-34	16,5	6,6	54,2	48,6	44,2	50,1	43,0	29,2	52,1	49,7	28,7
35-44	14,4	5,2	57,7	52,9	42,9	54,3	45,9	36,1	53,1	53,8	32,7
45-54	18,0	6,1	52,5	49,1	45,1	51,9	41,2	33,1	48,5	50,7	31,8
55-59	19,3	6,7	53,5	49,3	43,9	56,1	42,2	34,2	54,3	54,6	32,0
60-64	20,9	7,5	62,5	58,7	46,4	61,1	51,0	40,2	57,4	60,5	37,5
65-74	24,2	10,1	59,1	55,4	50,5	64,6	54,6	46,5	58,7	59,5	35,1
75 e più	22,5	9,7	61,2	58,2	51,0	58,8	53,9	43,7	64,9	65,6	46,6
Totale	20,5	9,0	56,3	51,6	44,8	55,5	46,0	35,3	53,9	53,7	32,9
FEMMINE											
14-17	43,8	33,8	56,9	48,9	42,4	60,8	50,9	31,4	58,6	52,3	31,6
18-19	43,1	27,6	52,2	52,3	47,8	65,3	40,1	30,4	54,9	49,9	26,6
20-24	32,8	19,0	47,3	42,6	42,7	52,7	40,7	25,3	50,3	45,3	23,2
25-34	24,2	11,9	50,3	48,1	47,6	57,9	41,3	27,6	54,5	49,3	29,2
35-44	22,7	9,1	52,6	49,0	44,5	55,7	42,1	33,0	50,3	51,2	28,6
45-54	26,7	11,5	41,4	46,3	42,9	52,4	43,1	31,3	49,0	44,2	27,1
55-59	28,4	12,8	58,5	55,0	50,4	65,2	49,1	38,3	58,3	59,1	36,3
60-64	29,2	13,4	55,5	55,4	54,7	66,3	48,4	36,8	54,3	59,0	34,2
65-74	32,0	15,5	56,4	56,8	52,8	64,8	53,4	41,0	58,0	60,7	34,3
75 e più	17,0	8,1	62,7	64,4	52,8	68,5	54,9	41,0	67,2	66,0	45,9
Totale	27,0	13,3	52,4	51,2	47,5	59,7	46,2	33,6	54,7	53,0	31,2
MASCHI E FEMMINE											
14-17	42,7	31,7	56,7	49,4	41,9	57,9	47,9	31,4	55,5	52,6	31,6
18-19	39,6	24,5	52,6	49,3	43,8	62,0	40,8	28,6	55,5	48,1	26,0
20-24	28,7	15,8	49,8	44,8	42,0	51,2	40,8	27,2	48,6	44,8	25,6
25-34	20,3	9,2	51,9	48,3	46,2	54,7	42,0	28,3	53,5	49,5	29,0
35-44	18,5	7,1	54,6	50,5	43,9	55,2	43,6	34,2	51,4	52,2	30,2
45-54	22,4	8,8	45,8	47,4	43,8	52,2	42,3	32,0	48,8	46,7	28,9
55-59	23,9	9,8	56,5	52,7	47,8	61,6	46,4	36,7	56,7	57,3	34,6
60-64	25,1	10,5	58,4	56,8	51,3	64,2	49,5	38,2	55,6	59,6	35,6
65-74	28,5	13,1	57,5	56,3	52,0	64,7	53,9	43,1	58,3	60,3	34,6
75 e più	19,0	8,7	62,0	61,7	52,0	64,3	54,5	42,2	66,2	65,9	46,2
Totale	23,9	11,2	54,0	51,4	46,4	58,0	46,1	34,3	54,4	53,3	31,9

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

Tavola 4.2 – Persone di 14 anni e più che utilizzano autobus, filobus e tram per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona)

	Utilizzano autobus, filobus e tram	Tutti i giorni o qualche volta a settimana	Utenti molto o abbastanza soddisfatti per (a)								
			Frequenza corse	Puntualità	Possibilità di trovare posto a sedere	Velocità delle corse	Pulizia delle vetture	Comodità della attesa alle fermate	Possibilità collegamento con altri Comuni	Comodità degli orari	Costo del biglietto
REGIONI											
Piemonte	26,3	13,1	61,0	54,3	53,9	68,2	48,9	50,5	64,3	61,5	35,0
Valle d'Aosta	19,3	7,7	73,3	79,7	86,5	81,0	79,3	53,2	64,4	65,3	62,6
Lombardia	24,9	12,5	59,9	52,5	46,9	59,4	43,2	33,7	58,7	58,3	23,6
Trentino-Alto Adige	30,2	11,8	82,9	90,1	76,3	84,6	82,8	68,2	76,4	77,8	59,0
<i>Bolzano - Bozen</i>	<i>42,3</i>	<i>15,4</i>	<i>81,6</i>	<i>89,6</i>	<i>77,0</i>	<i>82,8</i>	<i>82,3</i>	<i>67,4</i>	<i>75,4</i>	<i>76,8</i>	<i>59,6</i>
<i>Trento</i>	<i>18,8</i>	<i>8,4</i>	<i>85,5</i>	<i>91,3</i>	<i>74,7</i>	<i>88,4</i>	<i>84,1</i>	<i>70,1</i>	<i>78,7</i>	<i>79,8</i>	<i>57,7</i>
Veneto	22,0	8,7	66,7	72,5	54,7	75,1	55,7	42,2	59,3	65,0	31,9
Friuli-Venezia Giulia	23,2	12,8	70,9	79,2	56,5	75,5	62,1	39,1	62,0	66,4	26,9
Liguria	44,7	24,8	60,8	61,1	41,3	59,2	39,6	37,5	63,8	58,6	32,2
Emilia-Romagna	24,8	8,9	75,2	75,6	67,0	77,7	74,3	62,2	70,3	74,9	40,3
Toscana	25,7	9,4	58,3	56,5	55,4	67,0	56,5	32,1	53,6	57,2	34,2
Umbria	19,1	7,9	71,2	75,1	65,2	76,8	70,2	45,9	66,7	66,5	36,0
Marche	15,9	6,0	68,4	78,1	68,5	77,4	70,4	46,6	66,2	63,4	44,4
Lazio	38,4	20,1	39,4	32,9	31,0	40,4	32,8	19,3	50,7	46,6	34,5
Abruzzo	15,8	6,5	70,9	69,5	64,3	71,2	59,8	41,7	65,0	64,8	42,5
Molise	14,3	6,7	56,0	63,3	75,1	73,7	67,6	37,6	56,1	46,0	44,9
Campania	23,6	12,6	42,2	36,1	35,5	42,7	34,1	24,0	42,3	35,0	30,1
Puglia	13,3	6,6	40,2	36,1	38,7	47,8	39,8	23,7	40,7	40,2	26,4
Basilicata	13,2	5,0	53,7	59,6	72,1	71,4	69,9	41,8	50,9	50,5	53,1
Calabria	13,8	5,8	45,3	47,3	43,6	60,7	38,2	30,5	41,2	39,8	34,6
Sicilia	18,4	8,4	22,6	20,6	25,2	31,5	25,1	15,6	25,4	22,5	20,4
Sardegna	16,9	7,6	36,7	36,1	39,7	48,5	32,2	16,6	39,3	41,2	29,5
Italia	23,9	11,2	54,0	51,4	46,4	58,0	46,1	34,3	54,4	53,3	31,9
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE											
Italia nord-occidentale	27,4	14,0	60,4	54,7	48,0	61,9	44,3	39,0	61,1	59,2	28,5
Italia nord-orientale	23,9	9,5	72,3	76,3	62,1	77,2	66,6	52,5	65,8	70,4	37,6
Italia centrale	29,9	13,9	48,2	44,7	42,1	52,2	43,8	26,1	53,4	51,7	35,2
Italia meridionale	17,8	8,8	45,2	41,4	41,4	49,7	39,7	27,0	44,3	39,9	31,9
Italia insulare	18,0	8,2	25,9	24,2	28,6	35,5	26,8	15,8	28,7	26,9	22,5
Italia	23,9	11,2	54,0	51,4	46,4	58,0	46,1	34,3	54,4	53,3	31,9
TIPI DI COMUNE											
Comune centro area metropolitana	64,7	36,0	45,9	36,8	28,1	43,1	32,7	28,6	52,8	48,9	26,7
Periferia dell'area metropolitana	19,9	7,9	47,2	48,7	51,4	62,5	44,7	27,5	46,3	45,1	26,1
Comuni fino a 2.000 abitanti	4,6	1,7	47,2	63,9	66,3	68,2	57,4	49,0	50,7	48,9	37,4
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	8,4	3,3	61,4	71,0	66,8	72,9	57,6	45,1	55,4	57,5	39,1
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	12,6	4,7	66,6	68,3	66,4	74,3	59,0	41,9	61,8	61,9	42,8
Comuni da 50.001 abitanti e più	36,0	15,8	61,5	60,6	56,5	67,0	57,8	38,2	56,2	58,4	34,5
Italia	23,9	11,2	54,0	51,4	46,4	58,0	46,1	34,3	54,4	53,3	31,9

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

Capitolo 5 - Le difficoltà a raggiungere i servizi

La percezione della qualità dei servizi è spesso influenzata da fattori di contesto come la localizzazione degli stessi, la distanza dall'abitazione e la disponibilità di mezzi pubblici e/o privati necessari a raggiungerli; ne consegue che la facilità o meno con cui le persone possono raggiungere una serie di servizi importanti e spesso di uso quotidiano può influenzare notevolmente i giudizi.

Nel 2003 il 58 per cento delle famiglie dichiara un pò o molta difficoltà nel raggiungere il pronto soccorso, mentre il 42,2 per cento dichiara difficoltà nel raggiungere le caserme di polizia e carabinieri. Nella graduatoria dei servizi più difficilmente raggiungibili dalle famiglie seguono gli uffici comunali (37,4 per cento), i supermercati (32,3 per cento) e gli uffici postali (29,1 per cento). Difficoltà minori, invece, vengono indicate nel raggiungere le farmacie (24,3 per cento) e i negozi, alimentari e mercati (21,9 per cento) (Prospetto 5.1).

Continua ad essere consistente la difficoltà dichiarata dalle famiglie nel raggiungere gli sportelli delle aziende che distribuiscono l'energia elettrica (64,7 per cento) e il gas (61,5 per cento). Si confermano più accessibili i contenitori per la raccolta dei rifiuti: solo il 20,8 per cento delle famiglie dichiara difficoltà nel raggiungerli. Spostando l'attenzione sulle scuole, quelle materne ed elementari risultano le più accessibili (non facilmente raggiungibili solo per il 16,2 per cento e il 17,9 per cento delle famiglie con bambini iscritti), mentre difficoltà maggiori vengono manifestate rispetto alla scuola media inferiore (22,4 per cento) (Prospetto 5.1 segue).

Rispetto al 2002 aumenta leggermente la quota di famiglie che dichiara difficoltà nel raggiungere i contenitori dei rifiuti (dal 19,8 per cento al 20,8 per cento), diminuisce invece la quota di famiglie che dichiara difficoltà nel raggiungere gli sportelli dell'azienda elettrica (dal 66,4 per cento al 64,7 per cento). In diminuzione anche le quote di famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere le scuole, siano esse materne (dal 17,9 per cento al 16,2 per cento), elementari (dal 19,1 per cento al 17,9 per cento) o medie (dal 24,6 per cento al 22,4 per cento).

Prospetto 5.1 – Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi – Anni 1993-2003 (per 100 famiglie)

ANNI	Un po' o molta difficoltà nel raggiungere						
	Farmacie	Pronto soccorso	Uffici postali	Polizia, Carabinieri	Uffici comunali	Negozi alimentari, mercati	Supermercati
1993	24,4	55,6	29,1	41,5	36,4	27,8	38,3
1994	22,2	54,5	26,1	38,7	34,3	24,3	34,8
1995	22,0	53,9	26,4	38,6	34,6	24,0	33,9
1996	23,5	54,6	27,8	39,8	36,1	19,2	31,0
1997	22,6	54,6	27,9	39,7	35,6	19,9	31,9
1998	24,1	57,4	29,3	43,0	36,9	20,6	33,7
1999	24,4	56,7	30,2	41,4	37,1	20,5	31,7
2000	23,5	56,0	28,9	40,7	35,9	20,6	31,4
2001	23,2	57,0	29,6	41,6	37,4	21,3	32,6
2002	24,2	58,3	29,5	41,9	37,2	21,3	32,2
2003	24,3	58,0	29,1	42,2	37,4	21,9	32,3

Prospetto 5.1 segue – Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi – Anni 1998-2003 (per 100 famiglie)

ANNI	Un po' o molta difficoltà nel raggiungere					
	Contenitori di rifiuti	Sportelli azienda gas (a)	Sportelli azienda elettrica (b)	Scuola materna (c)	Scuola elementare (c)	Scuola media inferiore (c)
1998	19,9	57,7	63,1	17,3	19,3	27,1
1999	19,2	57,4	65,2	17,6	19,4	25,5
2000	19,5	56,9	63,8	13,9	15,4	24,0
2001	20,0	60,2	66,1	17,0	15,7	22,7
2002	19,8	60,9	66,4	17,9	19,1	24,6
2003	20,8	61,5	64,7	16,2	17,9	22,4

(a) Per 100 famiglie allacciate alla rete di distribuzione gas.

(b) Per 100 famiglie allacciate alla rete di distribuzione dell'energia elettrica.

(c) Per 100 famiglie in cui è presente almeno un iscritto al corrispondente tipo di scuola.

Le quote di famiglie che denunciano difficoltà nel raggiungere i servizi di pubblica utilità aumentano sensibilmente scendendo da Nord verso Sud. Le famiglie residenti nel Meridione e nelle Isole dichiarano maggiori difficoltà, rispetto al resto del Paese, nel raggiungere il pronto soccorso, le forze dell'ordine, le farmacie, gli uffici postali e comunali. Differenze più contenute, invece, emergono rispetto alla difficoltà di raggiungimento di negozi e di supermercati, dei contenitori dei rifiuti e degli sportelli dell'energia elettrica (Prospetto 5.2).

Anche l'ampiezza demografica dei comuni influisce sul grado di accessibilità dei servizi. Nei piccolissimi comuni (fino a 2.000 abitanti), la dimensione stessa dell'unità amministrativa rende più facilmente raggiungibili gli uffici postali e comunali: la quota di famiglie residenti che dichiara difficoltà nel raggiungerli è pari, rispettivamente, al 23 per cento e al 20,7 per cento, mentre rappresenta un problema, più che in altri contesti abitativi, raggiungere il pronto soccorso (75,2 per cento), le stazioni dei carabinieri e i commissariati di polizia (53,1 per cento), le farmacie (32,6 per cento). Esattamente il contrario si verifica nei comuni centro dell'area metropolitana e nei comuni con più di 50 mila abitanti, dove le famiglie denunciano minori difficoltà nel raggiungere le farmacie e il pronto anche se lamentano più spesso difficoltà per l'accesso agli uffici comunali, nonostante la diffusione delle sedi distaccate (Tavola 5.1).

**Prospetto 5.2.1 – Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi per ripartizione geografica
– Anni 1993-2003 (per 100 famiglie della stessa zona)**

ANNI	Un po' o molta difficoltà nel raggiungere						
	Farmacie	Pronto soccorso	Uffici postali	Polizia, Carabinieri	Uffici comunali	Negozi alimentari, mercati	Supermercati
ITALIA NORD-OCCIDENTALE							
1993	22,7	54,2	28,0	45,4	33,1	27,2	38,3
1994	21,0	53,3	25,2	42,2	32,7	24,0	35,0
1995	18,9	51,6	22,4	38,5	31,2	22,9	32,3
1996	19,2	50,8	24,0	39,9	31,4	19,3	30,5
1997	20,6	52,7	25,7	41,7	34,2	21,6	33,2
1998	21,8	55,2	25,3	44,6	33,1	22,4	35,5
1999	21,9	54,6	27,6	40,7	35,1	21,2	33,4
2000	19,8	52,2	24,5	42,0	31,3	20,1	32,7
2001	18,4	51,6	23,4	39,4	31,7	20,8	33,4
2002	20,1	55,1	24,9	39,8	31,5	20,9	32,6
2003	21,0	56,4	25,4	42,9	33,1	22,6	34,0
ITALIA NORD-ORIENTALE							
1993	18,6	46,0	19,6	33,6	28,2	20,1	29,9
1994	19,5	47,6	21,4	32,3	29,7	20,6	27,6
1995	21,0	47,5	22,2	34,6	30,4	24,0	32,4
1996	19,2	48,3	19,5	32,7	29,1	16,7	26,1
1997	19,3	49,5	21,2	34,9	30,5	19,0	29,3
1998	19,7	49,3	20,8	35,6	29,9	18,3	30,3
1999	22,7	51,5	25,0	38,2	32,9	21,3	30,2
2000	22,9	53,0	24,6	37,7	32,4	21,8	30,4
2001	22,4	51,8	24,9	35,5	32,0	20,6	29,9
2002	22,0	54,0	22,5	36,2	30,6	19,2	28,4
2003	23,0	53,5	24,1	38,5	32,6	20,7	29,3
ITALIA CENTRALE							
1993	25,3	55,1	30,3	37,4	42,5	29,6	39,3
1994	18,9	51,4	25,1	32,1	35,9	21,5	32,1
1995	19,7	48,0	24,0	31,2	37,4	20,1	29,6
1996	22,7	49,0	27,2	34,6	41,0	17,3	27,4
1997	20,9	50,2	25,2	32,6	36,1	16,5	28,0
1998	23,2	53,5	29,0	37,6	41,8	18,3	29,7
1999	22,7	54,3	30,8	37,9	42,1	19,5	29,6
2000	21,6	52,9	27,2	34,6	38,0	17,9	28,3
2001	22,4	52,7	29,5	37,7	41,9	20,0	30,1
2002	23,9	56,8	30,4	38,9	43,5	20,5	31,6
2003	22,4	54,6	26,9	35,4	40,9	19,2	28,7

Prospetto 5.2.1 segue – Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

ANNI	Un po' o molta difficoltà nel raggiungere						
	Farmacie	Pronto soccorso	Uffici postali	Polizia, Carabinieri	Uffici comunali	Negozi alimentari, mercati	Supermercati
ITALIA MERIDIONALE							
1993	30,4	66,8	36,7	49,0	41,8	32,5	45,2
1994	26,6	62,4	31,6	44,3	38,2	30,8	43,0
1995	26,8	64,0	33,3	46,8	37,4	27,9	40,5
1996	29,4	64,4	35,1	48,8	40,1	21,4	38,4
1997	27,0	63,4	35,3	47,7	38,7	21,6	38,1
1998	30,4	67,1	38,5	50,2	42,9	22,6	39,5
1999	28,8	63,7	34,7	46,8	37,2	20,2	34,0
2000	29,7	62,2	37,2	45,5	40,8	22,8	35,2
2001	29,3	68,6	38,6	51,4	43,4	22,4	37,3
2002	30,3	66,0	37,4	50,4	43,0	23,4	36,5
2003	29,5	64,9	36,4	48,7	41,3	22,6	35,5
ITALIA INSULARE							
1993	25,3	54,1	30,2	36,8	37,5	29,7	37,1
1994	27,0	58,5	33,7	41,6	40,0	23,7	35,5
1995	26,6	61,1	34,0	42,0	39,5	25,9	35,1
1996	31,6	65,5	38,6	43,5	43,2	22,1	32,6
1997	27,3	58,7	34,6	39,3	40,7	20,3	28,2
1998	26,6	64,8	36,8	46,6	38,0	20,7	30,6
1999	28,1	61,7	35,5	43,9	40,1	20,0	29,0
2000	25,6	64,4	34,6	44,0	40,2	20,3	28,2
2001	26,6	65,1	36,2	45,9	41,3	24,3	30,9
2002	27,5	61,1	36,4	45,5	40,5	22,9	30,4
2003	28,7	62,7	37,1	46,4	42,7	25,4	33,7

**Prospetto 5.2.2 – Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi per ripartizione geografica
– Anni 1998-2003 (per 100 famiglie della stessa zona)**

ANNI	Un po' o molta difficoltà nel raggiungere					
	Contenitori di rifiuti	Sportelli azienda gas (a)	Sportelli azienda elettrica (b)	Scuola materna (c)	Scuola elementare (c)	Scuola media inferiore (c)
ITALIA NORD-OCCIDENTALE						
1998	18,8	56,1	64,4	12,6	17,9	26,7
1999	19,6	56,7	66,0	13,3	13,5	25,7
2000	17,7	52,6	63,5	15,1	12,2	23,1
2001	18,5	58,0	66,7	13,4	10,1	22,1
2002	16,8	60,0	67,2	14,8	16,4	19,1
2003	19,5	58,7	65,2	12,9	13,9	21,2
ITALIA NORD-ORIENTALE						
1998	15,2	50,6	55,9	14,6	14,3	25,1
1999	17,0	52,8	58,3	15,9	17,9	21,8
2000	17,1	56,2	61,0	12,6	10,8	25,3
2001	16,1	53,0	59,3	14,2	16,9	22,7
2002	16,1	56,5	61,7	14,6	14,3	20,7
2003	16,0	59,1	61,0	16,8	16,8	20,8
ITALIA CENTRALE						
1998	17,3	58,7	61,9	17,0	17,8	27,5
1999	17,5	55,5	62,3	19,0	18,1	27,4
2000	16,7	55,1	59,9	10,0	17,2	21,9
2001	18,6	58,6	64,7	12,2	14,7	22,6
2002	18,8	57,7	63,8	14,8	19,0	28,0
2003	20,5	60,7	63,5	16,5	15,0	16,6
ITALIA MERIDIONALE						
1998	24,7	69,4	71,7	22,4	22,9	29,8
1999	21,9	65,2	72,8	22,4	25,2	25,7
2000	25,9	67,4	69,5	16,8	18,8	23,1
2001	24,1	75,1	73,9	23,5	20,2	23,2
2002	25,1	71,8	74,2	20,7	22,4	29,2
2003	24,3	70,4	69,8	18,8	21,9	25,5
ITALIA INSULARE						
1998	26,0	57,5	57,1	18,7	21,6	23,9
1999	20,0	65,6	65,6	15,7	20,2	26,3
2000	20,4	66,5	64,8	12,7	16,6	28,1
2001	25,1	61,8	63,5	20,0	16,5	22,5
2002	25,1	62,2	61,9	26,1	22,9	23,5
2003	26,0	64,7	61,8	16,4	20,6	26,8

(a) Per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete di distribuzione gas.

(b) Per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete di distribuzione dell'energia elettrica.

(c) Per 100 famiglie della stessa zona in cui è presente almeno un iscritto al corrispondente tipo di scuola.

Tavola 5.1 – Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

	Un po' o molta difficoltà nel raggiungere												
	Farma- cie	Pronto soc- corso	Uffici postali	Polizia, Carabi- nieri	Uffici comu- nali	Negozi di generi alimentari, mercati	Super- mercati	Conteni- tori di rifiuti	Sportelli azienda gas (a)	Sportelli azienda elettrica (b)	Scuola mater- na (c)	Scuola elemen- tare (c)	Scuola media inferiore (c)
REGIONI													
Piemonte	23,3	58,8	26,8	43,7	33,3	23,5	37,9	19,5	63,3	67,7	16,2	12,4	21,5
Valle d'Aosta	26,4	50,1	15,4	34,3	13,8	17,9	41,6	12,8	40,6	47,0	24,0	13,9	41,1
Lombardia	18,2	54,6	23,2	41,4	31,0	20,9	31,1	20,0	54,1	62,5	10,4	13,1	19,7
Trentino-Alto Adige	25,5	48,4	21,1	36,6	26,4	13,3	30,0	12,4	48,4	37,4	13,4	14,7	24,2
<i>Bolzano - Bozen</i>	<i>20,6</i>	<i>34,1</i>	<i>21,2</i>	<i>33,1</i>	<i>27,9</i>	<i>13,5</i>	<i>26,4</i>	<i>11,9</i>	<i>40,7</i>	<i>34,8</i>	<i>14,6</i>	<i>13,2</i>	<i>24,9</i>
<i>Trento</i>	<i>29,9</i>	<i>61,0</i>	<i>21,0</i>	<i>39,7</i>	<i>25,2</i>	<i>13,0</i>	<i>33,2</i>	<i>12,8</i>	<i>53,2</i>	<i>39,6</i>	<i>11,8</i>	<i>16,3</i>	<i>23,5</i>
Veneto	23,2	58,8	24,8	44,2	31,1	21,7	27,6	16,0	67,3	67,1	18,4	14,6	21,1
Friuli-Venezia Giulia	26,2	54,7	25,5	39,2	37,1	23,1	31,2	20,7	62,0	68,1	11,4	12,9	16,7
Liguria	28,7	60,0	33,7	49,1	44,9	29,5	38,6	17,8	72,6	73,7	19,5	23,2	28,0
Emilia-Romagna	21,4	48,9	23,7	33,0	34,1	20,6	30,3	15,4	52,2	58,0	17,1	21,3	20,5
Toscana	20,6	52,7	21,7	34,3	38,0	19,9	34,0	18,1	61,1	60,7	16,0	12,9	14,3
Umbria	22,6	43,4	20,8	32,4	36,2	16,9	26,9	17,3	47,6	53,8	8,8	13,7	19,4
Marche	24,5	51,2	23,3	32,3	32,3	17,5	29,8	18,4	57,6	65,4	15,8	15,2	17,4
Lazio	23,0	58,4	32,0	37,3	45,7	19,5	25,3	23,0	62,9	66,1	18,9	16,4	17,3
Abruzzo	26,7	60,2	26,1	41,0	32,2	24,3	39,4	22,1	68,2	72,2	8,0	18,9	35,6
Molise	33,4	66,8	28,7	44,8	33,9	24,2	48,1	23,0	64,5	74,9	9,3	31,9	38,0
Campania	29,2	63,2	39,4	50,3	44,0	20,9	37,4	26,0	73,5	70,4	20,2	18,1	24,6
Puglia	25,6	64,2	35,4	49,3	41,1	18,6	23,8	20,4	70,3	70,1	19,3	25,5	22,0
Basilicata	29,5	66,1	30,0	37,3	35,1	24,1	34,7	20,7	55,7	65,8	21,3	16,6	19,6
Calabria	39,2	73,3	40,6	52,5	43,5	33,4	49,0	30,4	71,2	65,9	20,2	28,7	30,0
Sicilia	32,6	65,1	42,2	52,0	49,2	28,8	35,9	29,5	65,4	65,9	18,2	20,9	28,1
Sardegna	16,3	54,9	20,9	28,7	22,3	14,7	26,8	14,8	16,3	48,7	10,4	19,7	22,3
Italia	24,3	58,0	29,1	42,2	37,4	21,9	32,3	20,8	61,5	64,7	16,2	17,9	22,4
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE													
Italia nord-occidentale	21,0	56,4	25,4	42,9	33,1	22,6	34,0	19,5	58,7	65,2	12,9	13,9	21,2
Italia nord-orientale	23,0	53,5	24,1	38,5	32,6	20,7	29,3	16,0	59,1	61,0	16,8	16,8	20,8
Italia centrale	22,4	54,6	26,9	35,4	40,9	19,2	28,7	20,5	60,7	63,5	16,5	15,0	16,6
Italia meridionale	29,5	64,9	36,4	48,7	41,3	22,6	35,5	24,3	70,4	69,8	18,8	21,9	25,5
Italia insulare	28,7	62,7	37,1	46,4	42,7	25,4	33,7	26,0	64,7	61,8	16,4	20,6	26,8
Italia	24,3	58,0	29,1	42,2	37,4	21,9	32,3	20,8	61,5	64,7	16,2	17,9	22,4
TIPI DI COMUNE													
Comune centro dell'area metropolitana	14,4	50,9	29,3	39,5	49,5	17,4	21,2	17,9	62,4	63,0	8,1	12,9	17,7
Periferia dell'area metropolitana	26,3	67,0	34,9	44,3	37,5	21,2	30,6	22,2	60,8	66,4	14,3	20,0	23,5
Comuni fino a 2.000 abitanti	32,6	75,2	23,0	53,1	20,7	30,7	71,8	22,8	73,5	71,7	6,0	12,8	25,3
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	25,9	65,5	24,3	39,4	26,4	24,4	39,8	22,4	64,3	68,6	18,4	18,3	21,4
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	27,3	49,6	32,1	38,6	36,0	22,0	28,1	21,6	54,1	59,8	20,8	20,3	25,5
Comuni da 50.001 abitanti e più	23,6	53,8	30,0	48,8	49,3	19,6	25,3	18,5	64,4	63,6	16,0	18,2	21,6
Italia	24,3	58,0	29,1	42,2	37,4	21,9	32,3	20,8	61,5	64,7	16,2	17,9	22,4

(a) Per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete di distribuzione gas.

(b) Per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete di distribuzione dell'energia elettrica.

(c) Per 100 famiglie della stessa zona in cui è presente almeno un iscritto al corrispondente tipo di scuola.

Capitolo 6 - Gli utenti dell'anagrafe

Nel 2003 l'utenza dei servizi anagrafici risulta in crescita rispetto al 1999, anno in cui si è registrato il valore più basso degli anni novanta, ma è rimasta stabile rispetto all'anno precedente. Le persone di più di 18 anni che hanno utilizzato l'anagrafe sono infatti pari al 46,8 per cento della popolazione adulta (erano il 41,6 per cento nel 1999) (Prospetto 6.1).

Prospetto 6.1 – 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 – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
1993	60,5	61,5	13,7	75,7	51,9	42,9	3,3	1,7
1994	57,5	61,0	12,4	76,2	50,8	43,5	3,7	1,8
1995	58,5	64,1	10,9	80,1	55,0	39,9	3,3	1,6
1996	58,0	62,6	11,1	78,6	53,9	39,1	4,2	2,5
1997	57,9	62,9	10,5	78,8	52,4	41,5	4,0	2,1
1998	50,0	61,8	11,7	77,5	49,5	43,6	3,9	2,2
1999	41,6	63,3	10,7	76,9	48,8	43,6	4,1	3,0
2000	43,1	62,0	11,1	77,6	49,7	42,7	4,4	2,7
2001	44,3	60,5	12,5	79,7	51,3	40,3	5,0	3,0
2002	46,8	61,5	11,8	81,0	55,4	37,6	4,1	2,7
2003	46,8	58,1	12,6	78,6	51,6	39,7	4,8	3,3

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più.

Anche a livello territoriale tra il 1999 e il 2003 si conferma la crescita dell'utenza dell'anagrafe in tutte le ripartizioni geografiche ad eccezione dell'Italia centrale dove si rileva un andamento altalenante nel periodo (Prospetto 6.2). Le regioni dove gli utenti sono almeno il 50 per cento della popolazione adulta sono sia nel Nord-est come in Trentino-Alto Adige (50,9 per cento) e in Veneto (50,8 per cento), sia nel Mezzogiorno come in Basilicata (50,3 per cento) e in Sardegna (51 per cento). Invece, per i valori minimi soltanto l'Umbria si ritrova al di sotto del 40 per cento (38,1 per cento). Nel 2003 rispetto all'anno precedente l'utenza dell'anagrafe risulta sostanzialmente stabile nelle diverse tipologie di comuni, a parte un leggero incremento della quota di utenti nei piccolissimi comuni fino ai 2 mila abitanti (51,9 per cento nel 2002 e 53,6 per cento nel 2003) (Tavola 6.2).

Prospetto 6.2 – 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 per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
ITALIA NORD-OCCIDENTALE								
1993	61,9	68,2	9,5	79,6	54,4	41,1	2,7	1,6
1994	59,4	71,3	8,5	79,7	52,6	42,5	3,1	1,7
1995	59,2	70,8	8,4	82,2	55,4	40,6	2,4	1,5
1996	58,6	68,9	9,3	78,8	52,2	41,6	4,3	1,7
1997	57,4	67,4	9,4	78,1	48,6	45,7	3,7	2,0
1998	51,2	69,8	9,0	78,7	47,6	46,5	3,5	1,8
1999	43,2	68,8	8,5	75,5	44,8	48,0	4,0	2,7
2000	45,4	69,6	7,8	78,4	47,2	46,5	3,7	1,9
2001	46,3	67,4	8,7	81,2	49,9	42,4	4,5	4,5
2002	47,3	69,9	8,2	81,6	54,7	39,4	3,2	2,4
2003	48,1	65,5	10,4	79,2	48,3	43,5	4,6	2,9
ITALIA NORD-ORIENTALE								
1993	63,0	73,6	6,2	79,7	52,6	43,5	2,7	1,1
1994	58,9	67,0	7,0	76,2	47,7	47,3	3,6	1,3
1995	59,8	72,6	6,4	80,2	51,3	43,7	3,7	1,3
1996	61,3	71,6	6,8	79,1	50,7	43,9	3,5	1,7
1997	59,7	70,5	6,9	79,7	47,5	47,5	3,4	1,6
1998	50,4	70,8	6,1	79,2	46,4	47,7	3,5	2,0
1999	44,3	73,1	5,3	77,1	45,2	47,8	3,6	2,9
2000	45,0	68,8	6,9	80,6	48,2	44,3	5,1	2,1
2001	45,1	67,9	7,6	80,7	47,1	46,0	4,6	2,1
2002	48,5	70,8	6,8	82,4	50,7	42,2	4,6	2,3
2003	50,0	64,2	7,1	79,9	47,7	45,1	4,4	2,4
ITALIA CENTRALE								
1993	59,2	52,4	20,6	71,3	46,4	48,0	3,6	1,6
1994	54,9	52,9	16,9	72,2	44,4	51,2	2,6	1,6
1995	57,1	56,2	16,0	78,7	52,3	42,4	3,1	2,0
1996	54,5	54,0	14,4	75,9	48,8	43,4	4,3	3,1
1997	54,7	55,6	12,9	78,6	51,7	42,7	3,2	2,4
1998	47,6	53,3	16,7	74,3	44,9	48,7	3,2	2,6
1999	38,8	54,0	16,1	74,6	44,7	47,2	3,5	4,0
2000	40,4	50,8	17,5	73,6	45,6	46,9	3,7	3,1
2001	39,2	49,6	19,7	77,0	47,3	44,1	4,6	3,5
2002	42,9	50,1	19,0	79,5	51,4	42,4	3,0	3,0
2003	41,9	47,3	18,4	77,5	49,9	41,6	4,0	3,9

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Prospetto 6.2 segue – 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 per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
ITALIA MERIDIONALE								
1993	60,8	56,0	16,1	72,9	51,0	41,6	4,8	2,3
1994	56,6	55,6	13,7	77,1	55,5	37,6	4,5	2,1
1995	58,2	60,3	10,1	80,5	57,9	35,5	4,6	1,8
1996	57,9	61,3	10,7	82,2	61,3	30,8	4,4	3,2
1997	59,6	60,7	10,7	80,8	59,8	33,5	4,4	2,3
1998	50,4	56,4	13,0	78,7	56,0	35,1	5,2	2,6
1999	39,6	58,7	12,1	80,8	58,0	34,1	4,9	2,6
2000	41,3	59,5	11,3	79,7	57,2	33,9	5,3	3,4
2001	45,6	56,8	12,8	80,4	56,4	34,0	6,0	3,0
2002	48,9	56,6	11,4	82,6	62,3	28,8	5,4	3,1
2003	46,7	55,9	11,5	80,7	60,5	29,7	5,2	4,3
ITALIA INSULARE								
1993	54,3	49,1	21,5	71,8	55,9	39,8	1,8	2,4
1994	57,0	49,3	21,5	72,6	53,1	38,8	5,5	2,4
1995	57,8	53,9	18,1	75,8	59,4	36,3	2,6	1,4
1996	57,5	47,7	19,1	74,4	57,0	34,6	4,9	3,3
1997	58,5	55,7	15,0	75,2	55,3	36,6	5,6	2,5
1998	50,1	52,6	16,9	74,2	53,8	38,8	4,4	1,9
1999	42,4	56,1	13,8	75,9	53,7	38,4	4,6	3,0
2000	43,0	54,2	15,4	72,3	50,3	40,5	4,7	2,7
2001	45,1	55,7	18,1	77,2	57,3	33,2	5,6	3,5
2002	45,2	53,9	18,9	75,5	56,5	35,9	4,5	2,8
2003	47,3	50,2	21,2	71,8	50,7	38,7	6,4	3,1

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Tendenzialmente ricorrono all’anagrafe più gli uomini (48,3 per cento), delle donne (45,5 per cento). Tuttavia, fino a 44 anni le donne utilizzano di più questo servizio (Tavola 6.1).

Nonostante l’utenza rimanga stabile risulta in calo solo la quota di quanti fanno file di breve durata (fino a 10 minuti 58,1 per cento nel 2003 e 61,5 per cento nel 2002). A questo dato corrisponde una diminuzione sia degli utenti che trovano l’orario comodo (81 per cento nel 2002 e 78,6 per cento nel 2003), sia di quelli che dichiarano che non cambierebbero l’orario se ne avessero la possibilità (55,4 per cento nel 2002 e 51,6 per cento nel 2003), inoltre dopo tre anni di costante diminuzione, rispetto al 2002, aumenta la quota di utenti che modificherebbero l’orario se potessero (dal 37,6 per cento del 2002 al 39,7 per cento del 2003) (Prospetto 6.1). Tale andamento si riscontra in tutte le ripartizioni geografiche anche se nell’Italia centrale in modo meno accentuato (Prospetto 6.2).

Relativamente agli orari degli uffici anagrafici le percentuali più alte di utenti soddisfatti si rilevano nel Sud (l’80,7 per cento trova l’orario comodo e il 60,5 non modificherebbe l’orario se potesse) e nei piccoli comuni fino a 2 mila abitanti (l’88,7 per cento trova l’orario comodo e il 66,5 non modificherebbe l’orario se potesse). Di opinione diversa risulta la maggioranza degli abitanti dei comuni centro delle aree metropolitane (per il 53,3 l’orario va modificato) e una quota rilevante di quelli che risiedono nei comuni periferie delle stesse aree (per il 41,1 l’orario va modificato) (Tavola 6.2).

Non si riscontrano differenze di genere significative sia per la durata delle file, sia per il giudizio sull’orario. Per quanto riguarda l’età si rileva come le fasce d’età più giovani siano quelle più critiche rispetto agli orari di apertura.

Tavola 6.1 – Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano l'anagrafe	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
MASCHI								
18-19	45,5	53,4	16,5	65,1	39,1	42,6	7,2	9,2
20-24	40,2	51,1	17,3	69,6	41,9	47,1	6,2	4,6
25-34	48,3	57,5	12,1	73,0	44,8	45,7	5,9	3,2
35-44	53,2	60,7	11,4	76,2	48,8	43,5	4,4	3,1
45-54	54,9	61,7	11,9	74,9	46,2	45,6	3,6	3,9
55-59	51,9	59,9	12,6	83,0	54,5	35,8	5,0	3,6
60-64	49,2	60,6	11,1	87,2	66,5	26,8	4,9	1,3
65-74	43,1	60,3	12,1	86,4	68,8	23,2	4,2	2,8
75 e più	31,6	62,9	9,2	87,9	74,4	15,7	5,8	3,0
Totale	48,3	59,5	12,2	77,6	52,0	39,2	4,9	3,4
FEMMINE								
18-19	38,2	52,0	16,2	66,8	38,4	46,5	7,3	7,8
20-24	46,2	46,5	20,0	65,3	38,4	53,1	4,5	3,8
25-34	54,5	55,4	12,5	75,7	43,2	49,2	3,8	3,1
35-44	58,4	57,3	11,7	78,8	48,4	43,9	4,6	2,5
45-54	54,3	55,9	14,4	78,6	47,3	45,5	4,2	2,5
55-59	46,3	58,6	12,0	84,8	58,5	32,1	5,8	2,8
60-64	39,2	58,0	11,6	87,6	66,5	25,3	4,0	3,4
65-74	32,0	59,0	12,6	89,4	69,9	19,3	5,3	5,1
75 e più	18,9	67,4	10,6	90,2	72,3	14,5	8,0	4,6
Totale	45,5	56,6	13,1	79,5	51,2	40,3	4,7	3,2
MASCHI E FEMMINE								
18-19	41,9	52,8	16,3	65,9	38,8	44,4	7,2	8,5
20-24	43,2	48,6	18,8	67,3	40,0	50,3	5,3	4,2
25-34	51,3	56,4	12,3	74,4	43,9	47,6	4,8	3,1
35-44	55,8	58,9	11,6	77,5	48,6	43,7	4,5	2,8
45-54	54,6	58,8	13,2	76,8	46,7	45,5	3,9	3,2
55-59	49,0	59,3	12,3	83,9	56,4	34,0	5,4	3,2
60-64	44,1	59,4	11,3	87,4	66,5	26,1	4,5	2,3
65-74	37,0	59,7	12,3	87,8	69,3	21,4	4,7	3,9
75 e più	23,6	65,2	9,9	89,0	73,3	15,1	6,9	3,8
Totale	46,8	58,1	12,6	78,6	51,6	39,7	4,8	3,3

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

Tavola 6.2 – Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

	Utilizzano l'anagrafe	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
REGIONI								
Piemonte	47,3	66,3	11,6	80,7	53,0	40,4	3,9	2,4
Valle d'Aosta	49,6	81,5	3,1	87,9	62,4	29,6	5,0	2,4
Lombardia	49,6	65,8	10,0	78,9	45,5	45,1	5,1	3,3
Trentino-Alto Adige	50,9	82,9	2,6	84,1	52,9	41,6	3,0	2,1
<i>Bolzano - Bozen</i>	52,7	84,1	3,1	80,7	50,0	43,5	3,4	2,4
<i>Trento</i>	49,3	81,7	2,0	87,5	55,8	39,6	2,6	1,8
Veneto	50,8	61,0	7,1	77,4	41,1	51,0	4,8	2,7
Friuli-Venezia Giulia	48,9	65,6	8,1	76,7	47,3	42,9	6,7	2,5
Liguria	42,0	59,9	10,5	76,3	51,6	43,0	3,4	1,8
Emilia-Romagna	49,4	63,1	7,7	82,7	54,1	40,0	3,6	2,0
Toscana	41,3	52,5	10,5	79,3	51,0	40,4	3,9	4,2
Umbria	38,4	48,5	18,5	72,3	41,6	49,3	5,5	2,3
Marche	44,8	63,5	7,1	80,7	50,1	40,6	4,2	4,2
Lazio	42,1	38,6	27,0	76,1	50,2	41,6	3,7	3,8
Abruzzo	46,9	55,7	11,0	80,5	55,2	34,1	5,5	4,7
Molise	48,8	63,3	8,8	82,1	59,0	28,6	6,8	5,2
Campania	48,5	55,6	11,2	83,2	64,8	27,3	3,8	3,6
Puglia	42,8	53,9	11,8	77,8	57,8	32,1	6,3	3,3
Basilicata	50,3	68,5	7,9	83,4	61,5	29,9	5,4	2,9
Calabria	47,8	55,1	14,1	77,7	56,8	29,0	6,2	7,7
Sicilia	46,0	49,7	22,6	73,2	52,8	36,6	6,8	2,6
Sardegna	51,0	51,5	17,6	68,2	45,2	44,2	5,2	4,6
Italia	46,8	58,1	12,6	78,6	51,6	39,7	4,8	3,3
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE								
Italia nord-occidentale	48,1	65,5	10,4	79,2	48,3	43,5	4,6	2,9
Italia nord-orientale	50,0	64,2	7,1	79,9	47,7	45,1	4,4	2,4
Italia centrale	41,9	47,3	18,4	77,5	49,9	41,6	4,0	3,9
Italia meridionale	46,7	55,9	11,5	80,7	60,5	29,7	5,2	4,3
Italia insulare	47,3	50,2	21,2	71,8	50,7	38,7	6,4	3,1
Italia	46,8	58,1	12,6	78,6	51,6	39,7	4,8	3,3
TIPI DI COMUNE								
Comune centro dell'area metropolitana	38,2	23,2	33,6	66,4	38,9	53,3	3,5	3,3
Periferia dell'area metropolitana	48,7	50,4	14,8	78,4	49,9	41,1	4,8	3,6
Comuni fino a 2.000 abitanti	53,6	87,9	3,4	88,7	66,5	24,8	5,0	3,0
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	53,3	76,6	5,2	82,0	56,2	35,9	4,6	2,9
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	46,6	61,0	9,2	80,4	52,3	38,3	5,0	3,5
Comuni da 50.001 abitanti e più	41,5	39,3	17,1	74,5	46,5	43,8	5,7	3,7
Italia	46,8	58,1	12,6	78,6	51,6	39,7	4,8	3,3

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

Capitolo 7 - Gli utenti delle aziende sanitarie locali

Nel 2003 il 47,5 per cento della popolazione di 18 anni e più ha dichiarato di essersi recata almeno una volta negli ultimi 12 mesi in una azienda sanitaria locale per prenotare visite, analisi o per pratiche amministrative (Prospetto 7.1).

Le quote più alte di utenti si riscontrano tra le donne che in misura maggiore rispetto agli uomini usufruiscono dei servizi offerti dalle aziende sanitarie locali (52,2 per cento contro il 42,4 per cento degli uomini), soprattutto tra i 35 e i 64 anni. (Tavola 7.1).

A livello territoriale il maggiore utilizzo si registra nel Nord-est (55,5 per cento), nel Nord-ovest (51,3 per cento) e nel Centro (50,2 per cento).

La quota di utenti delle aziende sanitarie locali risulta in leggero aumento rispetto al 2002 (dal 46,3 per cento al 47,5 per cento), soprattutto nell'Italia nord-occidentale (dal 48,2 per cento al 51,3 per cento) e nell'Italia nord-orientale (dal 53,6 per cento al 55,5 per cento) (Prospetto 7.2).

Il 41,1 per cento degli utenti attende in fila più di 20 minuti, mentre il 21,9 per cento dichiara di attendere in fila fino a 10 minuti. A lamentare attese più lunghe sono gli utenti tra i 60 e i 74 anni (il 43 per cento circa dichiara di attendere in fila più di 20 minuti), coloro che risiedono nel Sud e nelle Isole (rispettivamente 47,6 per cento e 57,5 per cento), nei comuni centro e periferia dell'area metropolitana (rispettivamente 50,2 per cento e 45,4 per cento) (Tavole 7.1 e 7.2).

Rispetto al 2002 diminuisce la quota di utenti che dichiara di attendere fino a 10 minuti (dal 24,4 per cento al 21,9) ed aumenta la quota di coloro che dichiarano tempi di attesa agli sportelli superiori a 20 minuti (dal 39,3 per cento al 41,1). In particolare la quota di utenti che dichiara di attendere in fila più di 20 minuti aumenta nell'Italia nord-occidentale (dal 32,9 al 35,2), nell'Italia centrale (dal 41,7 per cento al 45,5 per cento) e insulare (dal 54,7 per cento al 57,5 per cento) (Prospetto 7.2).

Prospetto 7.1 – Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
1993	49,0	28,0	37,5	61,3	42,3	51,5	3,2	2,8
1994	46,7	28,6	34,4	63,6	42,5	50,4	3,9	3,0
1995	46,0	30,1	33,8	66,0	45,3	47,4	4,0	3,0
1996	47,0	28,4	35,2	65,2	43,9	47,0	4,6	4,2
1997	44,0	28,6	33,8	66,3	43,9	48,6	3,8	3,4
1998	42,1	28,0	34,2	67,0	40,9	50,5	4,4	3,5
1999	41,6	26,7	35,3	67,0	42,4	49,4	3,4	4,2
2000	43,2	25,9	37,4	67,1	41,6	49,1	4,3	4,3
2001	45,3	23,3	40,0	67,9	42,5	48,0	4,6	4,4
2002	46,3	24,4	39,3	69,1	45,6	44,6	4,6	4,5
2003	47,5	21,9	41,1	66,8	43,1	46,9	4,6	4,8

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più.

Passando a considerare la soddisfazione degli utenti per gli orari di apertura degli sportelli, i più soddisfatti sono le persone di 55 anni e più e, in particolare, gli anziani: il 78,3 per cento delle persone con tra i 65 e i 74 anni, infatti, trova l'orario comodo. La positività del giudizio diminuisce tra la popolazione più giovane (meno

del 60 per cento dei giovani tra i 18 e i 34 anni trova l'orario comodo) e tra gli studenti (56,5 per cento) (Tavola 7.1).

Il giudizio sugli orari di apertura varia sensibilmente nelle diverse zone del Paese. La quota di utenti che considera l'orario comodo, infatti, tocca il 74,1 per cento nel Nord-est, mentre scende al 48,5 per cento nelle Isole (Prospetto 7.2).

Rispetto al 2002 si registra una diminuzione nei livelli di soddisfazione degli utenti per gli orari di apertura degli sportelli: la quota di persone di 18 anni e più che ritiene comodo l'orario passa, infatti, dal 69,1 per cento al 66,8 per cento (Prospetto 7.1). Gli utenti che considerano l'orario comodo diminuiscono in particolare nell'Italia centrale (dal 69,8 per cento al 66,8 per cento) e insulare (dal 57,3 per cento al 48,5 per cento) (Prospetto 7.2).

Il 46,9 per cento degli utenti di 18 anni e più, avendo la possibilità di cambiare l'orario di apertura, vorrebbe modificarlo. Tale quota risulta in aumento rispetto al 2002 (44,6 per cento). Parallelamente si riscontra, rispetto all'anno precedente, una diminuzione della quota di utenti che ritiene che l'orario attualmente in vigore vada bene così (dal 45,6 per cento al 43,1) (Prospetto 7.1).

A voler modificare l'orario sono soprattutto gli utenti di età compresa tra 18 e 54 anni: oltre il 53 per cento, infatti, esprime la necessità che l'orario di apertura venga modificato, con punte che raggiungono il 57,7 per cento tra i giovani di 25-34 anni (Tavola 7.1). Rispetto alla condizione professionale, coloro che maggiormente esprimono la necessità di modificare l'orario sono gli occupati, soprattutto le donne (60,7 per cento) e in particolare i direttivi, quadri, impiegati (65,7 per cento) (Tavola 7.3 del cd-rom).

Prospetto 7.2 – Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
ITALIA NORD-OCCIDENTALE								
1993	49,9	34,0	30,1	68,6	47,9	46,9	2,7	2,3
1994	49,3	36,6	25,3	68,6	44,8	48,3	3,7	3,0
1995	47,1	35,5	28,7	71,1	49,2	44,5	3,2	2,7
1996	49,2	34,2	29,5	70,4	46,3	44,8	4,4	4,2
1997	45,4	33,0	28,7	70,5	44,8	48,2	4,0	2,8
1998	45,3	33,6	29,3	70,4	40,5	51,7	4,0	3,1
1999	44,4	32,1	28,8	70,9	43,2	50,0	3,4	2,9
2000	47,0	30,6	32,3	69,8	40,4	51,6	3,8	3,6
2001	48,1	28,6	31,9	73,6	43,9	47,1	4,3	4,3
2002	48,2	29,6	32,9	71,8	46,5	45,2	3,6	4,0
2003	51,3	25,6	35,2	70,6	42,1	48,8	4,4	3,8
ITALIA NORD-ORIENTALE								
1993	53,7	40,2	25,8	73,7	51,8	43,6	2,6	1,7
1994	51,1	37,3	26,3	73,3	49,4	45,1	3,5	1,9
1995	51,9	37,8	25,8	74,2	48,0	44,9	4,8	2,2
1996	53,2	36,5	29,1	70,7	46,9	46,3	3,9	2,7
1997	50,7	34,9	28,6	73,3	46,7	46,5	3,4	3,0
1998	46,9	36,6	25,9	74,0	43,8	49,0	4,0	2,8
1999	46,8	33,0	30,0	71,5	43,8	47,8	3,4	4,3
2000	49,5	32,4	31,5	74,3	45,1	45,8	4,7	3,7
2001	53,3	29,2	32,4	75,2	47,3	44,3	4,6	3,4
2002	53,6	31,5	32,1	74,7	48,1	42,6	5,1	3,7
2003	55,5	28,5	32,5	74,1	45,6	44,9	4,6	4,5
ITALIA CENTRALE								
1993	51,8	25,1	40,9	58,6	39,7	53,8	3,5	2,6
1994	49,6	26,1	37,3	61,3	40,4	53,3	3,4	2,8
1995	50,6	27,5	36,2	66,1	44,8	48,3	3,3	3,3
1996	50,5	26,9	33,7	65,5	43,3	47,7	4,3	4,1
1997	45,7	28,8	32,9	65,4	43,1	49,6	3,0	3,9
1998	45,1	25,4	34,9	67,1	41,5	51,0	3,0	3,6
1999	45,1	25,8	37,9	66,2	42,0	49,6	2,9	5,0
2000	46,5	24,3	37,5	66,5	42,8	49,3	3,4	4,8
2001	47,9	19,5	44,6	65,5	40,9	49,2	4,4	4,8
2002	51,5	21,8	41,7	69,8	45,2	45,7	3,6	4,5
2003	50,2	19,1	45,5	66,8	45,4	44,7	4,5	5,0

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Prospetto 7.2 segue – Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
ITALIA MERIDIONALE								
1993	46,0	15,9	47,7	47,7	31,0	60,8	4,5	3,4
1994	41,3	16,3	44,1	54,7	37,3	53,1	5,3	4,1
1995	40,4	22,1	39,7	56,5	40,2	50,4	5,1	4,0
1996	40,9	19,7	42,5	58,7	41,9	46,9	5,6	5,2
1997	39,6	19,9	40,9	59,8	42,4	49,0	4,5	3,7
1998	37,4	18,2	42,5	60,9	39,8	48,5	6,8	4,4
1999	35,3	19,3	39,6	63,7	44,1	47,2	4,0	4,1
2000	35,9	18,2	44,6	61,3	42,6	46,5	5,5	4,8
2001	38,0	16,9	49,4	59,7	39,5	50,1	4,9	5,2
2002	38,9	15,8	47,2	63,1	45,1	42,5	5,9	5,8
2003	39,8	15,9	47,6	61,1	43,5	45,4	4,8	5,7
ITALIA INSULARE								
1993	39,5	17,5	54,9	48,9	36,4	56,3	1,8	5,2
1994	39,1	16,9	52,3	50,9	35,9	56,9	3,5	3,6
1995	37,2	19,3	49,7	52,6	39,7	53,6	3,6	2,8
1996	37,7	13,5	54,4	50,1	34,8	53,8	5,2	6,1
1997	35,6	19,1	47,1	53,8	39,6	51,6	4,5	4,0
1998	30,9	17,7	49,4	52,2	36,1	54,1	4,2	4,7
1999	33,3	13,4	53,4	53,0	34,1	55,2	3,6	6,4
2000	33,4	14,9	52,4	54,7	34,4	54,6	4,8	5,3
2001	35,4	14,1	54,2	54,7	36,4	52,8	5,2	5,2
2002	35,3	15,7	54,7	57,3	38,2	49,6	5,8	5,3
2003	36,1	13,4	57,5	48,5	33,9	54,9	4,4	6,1

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Tavola 7.1 – Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano la A.s.l	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
MASCHI								
18-19	25,6	22,3	43,1	60,3	31,6	54,4	3,0	8,3
20-24	26,0	21,7	39,8	57,6	35,0	53,0	4,6	7,3
25-34	30,1	25,4	40,9	56,3	31,8	57,3	5,1	5,2
35-44	39,2	23,6	41,3	59,1	34,6	55,8	4,6	4,9
45-54	45,8	21,2	41,9	60,1	35,9	55,9	3,2	4,2
55-59	49,5	21,3	43,2	67,2	42,1	47,2	4,2	5,4
60-64	53,3	17,8	44,9	74,6	51,9	39,3	4,3	4,1
65-74	58,5	22,0	42,9	78,4	59,6	30,8	5,0	3,9
75 e più	53,2	22,3	40,0	79,5	63,3	24,5	5,8	5,9
Totale	42,4	22,2	41,9	66,0	43,3	46,7	4,5	4,9
FEMMINE								
18-19	30,1	16,5	41,9	57,2	30,1	51,7	9,3	7,9
20-24	36,3	22,1	42,4	61,0	32,9	55,9	5,6	5,0
25-34	49,6	22,0	39,2	61,9	34,4	58,0	3,4	3,7
35-44	55,5	23,4	39,0	62,4	35,4	56,9	3,3	4,0
45-54	57,7	20,8	41,7	63,7	36,7	55,7	3,6	3,3
55-59	60,0	19,1	38,1	69,2	45,1	45,5	4,6	4,3
60-64	58,6	21,4	42,0	74,5	52,9	36,4	5,9	4,0
65-74	56,4	22,2	42,3	78,1	59,8	28,8	5,3	5,6
75 e più	43,9	22,0	40,2	76,2	56,8	25,3	7,9	9,2
Totale	52,2	21,7	40,4	67,5	43,0	47,1	4,6	4,7
MASCHI E FEMMINE								
18-19	27,8	19,2	42,4	58,6	30,8	53,0	6,4	8,1
20-24	31,2	21,9	41,3	59,6	33,8	54,7	5,2	5,9
25-34	39,7	23,3	39,9	59,7	33,4	57,7	4,0	4,3
35-44	47,3	23,5	40,0	61,0	35,0	56,4	3,8	4,3
45-54	51,8	21,0	41,8	62,1	36,4	55,8	3,4	3,7
55-59	54,9	20,1	40,3	68,3	43,8	46,2	4,4	4,8
60-64	56,0	19,7	43,3	74,6	52,4	37,7	5,2	4,0
65-74	57,4	22,1	42,6	78,3	59,7	29,7	5,2	4,8
75 e più	47,3	22,1	40,1	77,6	59,5	24,9	7,1	7,9
Totale	47,5	21,9	41,1	66,8	43,1	46,9	4,6	4,8

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

Tavola 7.2 – Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

	Utilizzano la A.s.l.	Durata della fila (a)		Giudizio sull'orario (a)	Preferenza sull'orario (a)			
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
REGIONI								
Piemonte	53,7	24,0	40,3	69,0	42,3	49,6	4,0	3,8
Valle d'Aosta	50,4	44,4	14,5	78,9	49,1	39,2	5,4	5,6
Lombardia	50,2	26,4	32,5	71,2	40,7	49,2	4,9	4,0
Trentino-Alto Adige	50,6	48,5	18,3	81,1	48,2	41,2	5,4	4,5
<i>Bolzano - Bozen</i>	<i>50,5</i>	<i>50,8</i>	<i>19,7</i>	<i>80,2</i>	<i>47,3</i>	<i>40,6</i>	<i>6,4</i>	<i>4,3</i>
<i>Trento</i>	<i>50,7</i>	<i>46,3</i>	<i>16,9</i>	<i>81,9</i>	<i>48,9</i>	<i>41,9</i>	<i>4,4</i>	<i>4,6</i>
Veneto	53,6	30,1	31,6	71,3	40,2	49,5	5,5	4,5
Friuli-Venezia Giulia	51,8	25,3	38,6	77,8	50,4	38,4	5,9	4,6
Liguria	51,0	23,6	37,5	70,9	49,1	45,1	2,6	3,1
Emilia-Romagna	59,7	23,9	34,6	74,6	49,3	42,7	3,2	4,5
Toscana	52,9	25,3	36,8	68,4	48,8	41,2	4,2	5,4
Umbria	52,4	20,5	36,7	65,7	41,5	49,9	5,0	3,2
Marche	51,5	32,7	27,0	70,6	42,8	43,9	5,5	6,9
Lazio	47,7	9,8	59,4	64,7	44,3	46,7	4,3	4,4
Abruzzo	47,5	20,5	41,9	66,7	44,9	43,9	4,5	5,8
Molise	50,2	15,3	47,7	67,8	44,0	41,4	6,7	7,8
Campania	35,9	17,7	39,5	63,0	45,5	45,3	3,5	5,0
Puglia	42,5	14,3	54,1	60,1	44,3	44,0	6,0	5,2
Basilicata	36,2	14,3	50,4	60,8	39,9	49,6	5,2	4,7
Calabria	39,8	12,1	57,3	52,9	36,4	49,7	5,4	8,1
Sicilia	32,8	14,5	56,6	48,1	34,5	54,2	4,8	5,7
Sardegna	45,9	11,1	59,4	49,3	32,8	56,3	3,8	7,0
Italia	47,5	21,9	41,1	66,8	43,1	46,9	4,6	4,8
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE								
Italia nord-occidentale	51,3	25,6	35,2	70,6	42,1	48,8	4,4	3,8
Italia nord-orientale	55,5	28,5	32,5	74,1	45,6	44,9	4,6	4,5
Italia centrale	50,2	19,1	45,5	66,8	45,4	44,7	4,5	5,0
Italia meridionale	39,8	15,9	47,6	61,1	43,5	45,4	4,8	5,7
Italia insulare	36,1	13,4	57,5	48,5	33,9	54,9	4,4	6,1
Italia	47,5	21,9	41,1	66,8	43,1	46,9	4,6	4,8
TIPI DI COMUNE								
Comune centro dell'area metropolitana	48,5	12,8	50,2	65,5	43,6	48,5	3,5	4,1
Periferia dell'area metropolitana	48,0	17,5	45,2	61,9	40,4	49,1	4,1	5,2
Comuni fino a 2.000 abitanti	45,0	27,9	37,7	69,9	45,0	45,2	4,8	4,5
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	48,8	26,7	37,0	67,8	42,0	47,9	4,5	4,9
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	46,3	24,6	37,4	67,1	43,3	46,1	5,4	4,6
Comuni da 50.001 abitanti e più	47,1	20,5	42,1	68,8	45,6	44,2	4,6	5,2
Italia	47,5	21,9	41,1	66,8	43,1	46,9	4,6	4,8

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

Capitolo 8 - Gli utenti degli uffici postali

Nel 2003 il 71,8 per cento della popolazione di 18 anni e più si è recato almeno una volta negli ultimi 12 mesi in un ufficio postale (Prospetto 8.1).

Ad utilizzare maggiormente la posta sono le persone tra i 25 e i 74 anni, con oltre il 70 per cento della popolazione che dichiara di utilizzare questo servizio; in particolare, tra le donne la quota più alta di utenti si riscontra tra i 35 e i 44 anni (80,8 per cento), mentre per gli uomini tra i 55 e i 59 anni (80,2 per cento) (Tavola 8.1.1).

A livello geografico le zone in cui ci si reca di più all'ufficio postale sono il Nord (76,3 per cento nel Nord-est e il 72,5 per cento nel Nord-ovest) e il Centro (71,3 per cento), mentre nelle Isole si registra la quota più bassa (67 per cento) (Prospetto 8.2).

Prospetto 8.1 – 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 – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più)

ANNI	Utenza	Giudizio sull'orario (a)		Preferenza sull'orario (a)			
		Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so	
1993	73,9	75,6	38,5	54,8	3,5	2,5	
1994	73,4	76,5	39,0	54,1	3,8	2,6	
1995	73,7	77,4	37,7	55,7	3,7	2,3	
1996	74,1	76,9	37,3	54,2	4,5	3,4	
1997	75,0	76,6	38,8	53,4	3,9	3,4	
1998	71,3	75,8	42,6	49,8	4,1	3,0	
1999	70,6	74,6	41,9	49,8	3,7	3,7	
2000	70,4	75,8	49,4	41,0	4,7	3,9	
2001	72,5	73,7	48,4	41,9	4,7	4,4	
2002	70,5	76,1	51,7	38,7	4,4	4,2	
2003	71,8	74,3	49,7	39,9	4,7	4,7	

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più.

Nel 2003 il 74,3 per cento degli utenti ritiene comodo l'orario di apertura degli sportelli. Non emergono grandi differenze di genere nei giudizi, mentre maggiori variazioni emergono analizzando l'età. Al crescere dell'età, infatti, aumenta anche il livello di soddisfazione. In particolare sono le persone anziane ad essere maggiormente soddisfatte con oltre l'81 per cento della popolazione di 65 anni e più che definisce comodo l'orario di apertura degli sportelli.

A livello territoriale al Nord è molto alta la quota di utenti che considera l'orario comodo (l'81,6 per cento nel Nord-est e il 79,6 per cento nel Nord-ovest), così come nel Centro (77,5 per cento), mentre al Sud e nelle Isole si hanno valori molto più bassi (rispettivamente 64,7 per cento e 61,5 per cento) (Prospetto 8.2).

In ogni caso, il 39,9 per cento della popolazione di 18 anni e più, avendo la possibilità di cambiare l'orario di apertura, vorrebbe modificarlo; questa esigenza è maggiormente sentita dagli utenti che risiedono nelle Isole (45,5 per cento) e nel Meridione (42,5 per cento), dagli studenti (51,2 per cento) e dai direttivi, quadri, impiegati (50 per cento) (Prospetto 8.2 e Tavola 8.3.2 del cd rom).

Le operazioni che richiedono maggior tempo di attesa allo sportello sono il ritiro delle pensioni (il 48,9 per cento degli utenti dichiara un'attesa superiore ai 20 minuti) e l'effettuazione di versamenti (39,3 per cento), mentre le file più brevi sono quelle per il ritiro di pacchi (15,4 per cento) e l'invio di raccomandate (16,4 per cento) (Prospetto 8.3).

Le file che superano i 20 minuti si registrano soprattutto nel Sud e nelle Isole: in particolare il 70,1 per cento degli utenti residenti nelle Isole e il 66,4 per cento di quelli residenti nel Meridione dichiara attese

superiori ai 20 minuti per il ritiro delle pensioni, mentre nel Nord-ovest tale quota scende al 25,8 per cento (Prospetto 8.4).

Prospetto 8.2 – 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 e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Giudizio sull'orario (a)		Preferenza sull'orario (a)		
		Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
ITALIA NORD-OCCIDENTALE						
1993	73,4	80,8	59,1	35,6	2,8	1,9
1994	72,4	80,3	56,1	38,5	2,9	1,9
1995	73,0	82,0	58,6	35,6	2,8	2,3
1996	73,0	80,7	56,1	36,1	4,5	2,6
1997	74,6	79,4	52,7	39,7	4,1	3,0
1998	71,7	79,5	49,2	43,8	3,9	2,5
1999	70,2	78,7	49,1	43,6	3,7	2,6
2000	69,8	80,1	48,5	42,8	4,5	3,1
2001	73,8	80,9	52,3	39,0	4,1	4,0
2002	71,2	80,9	54,2	37,1	4,1	3,6
2003	72,5	79,6	51,1	39,0	4,6	4,0
ITALIA NORD-ORIENTALE						
1993	76,6	85,4	63,2	32,3	2,3	1,5
1994	75,2	84,7	60,4	34,3	3,3	1,6
1995	76,4	84,0	59,3	34,9	3,9	1,6
1996	76,8	82,7	57,5	36,2	3,9	1,9
1997	76,9	83,4	56,5	37,6	3,2	2,3
1998	72,6	84,3	53,5	40,1	3,7	2,5
1999	72,6	82,7	54,6	38,2	3,4	3,1
2000	73,2	83,4	53,4	38,0	4,8	2,9
2001	75,7	81,7	52,9	38,1	4,2	3,2
2002	73,8	82,7	55,0	36,2	4,9	3,1
2003	76,3	81,6	52,3	38,8	4,6	3,5
ITALIA CENTRALE						
1993	76,9	72,8	50,9	41,7	3,9	2,5
1994	76,0	75,0	50,8	42,8	3,3	2,5
1995	76,1	78,1	55,9	38,8	2,9	1,9
1996	77,0	76,6	53,9	38,1	3,8	3,5
1997	77,6	78,1	55,3	37,5	3,3	3,4
1998	74,7	74,9	49,4	43,5	3,4	3,0
1999	73,7	74,8	50,3	41,2	3,2	4,3
2000	71,6	77,5	51,1	39,6	3,9	4,3
2001	73,5	75,2	49,6	40,1	4,6	5,0
2002	72,7	76,4	51,1	40,4	3,2	4,2
2003	71,3	77,5	52,9	36,3	4,3	5,2

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Prospetto 8.2 segue – 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 e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Giudizio sull'orario (a)		Preferenza sull'orario (a)		
		Trovano l'orario comodo	Va bene così	Va modificato	Indifferente	Non so
ITALIA MERIDIONALE						
1993	73,3	68,2	48,0	42,7	5,2	3,3
1994	72,6	70,9	51,6	38,6	5,3	4,0
1995	71,5	72,3	53,3	37,9	4,9	3,2
1996	73,2	72,2	52,5	36,6	5,4	4,6
1997	73,7	72,7	53,1	37,9	4,4	4,2
1998	70,0	71,0	50,6	39,5	5,4	3,7
1999	68,3	70,0	51,0	39,5	4,1	4,5
2000	69,5	68,8	49,2	39,7	5,4	4,8
2001	69,9	61,9	40,9	48,2	5,5	4,9
2002	69,1	68,4	48,7	39,4	5,5	5,4
2003	69,9	64,7	45,5	42,5	5,2	6,0
ITALIA INSULARE						
1993	66,2	64,8	50,0	42,5	2,6	4,4
1994	69,6	66,4	49,6	42,1	4,3	3,0
1995	71,2	63,5	46,7	45,2	4,4	2,7
1996	69,5	66,7	47,6	42,1	4,7	4,9
1997	70,9	63,2	46,8	43,1	4,8	4,8
1998	64,7	62,7	42,8	49,6	3,4	3,7
1999	67,0	58,7	39,1	50,7	4,5	4,5
2000	67,3	63,4	41,3	47,1	5,4	4,6
2001	67,3	62,5	43,9	44,5	5,5	5,4
2002	62,7	67,2	45,9	43,5	4,4	4,9
2003	67,0	61,5	43,7	45,5	4,6	5,1

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Prospetto 8.3 – Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazioni effettuate e durata della fila allo sportello – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 18 anni e più che hanno effettuato le singole operazioni)

ANNI	Raccomandate		Vaglia		Versamenti c/c		Pensioni		Pacchi postali	
	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
1993	57,7	11,0	49,8	15,8	37,6	26,1	29,2	42,1	67,2	7,8
1994	58,6	9,3	51,3	13,8	36,7	25,3	27,1	41,2	66,7	7,9
1995	59,0	9,7	50,9	14,5	36,3	25,5	27,4	40,9	66,0	7,2
1996	59,5	9,9	50,9	15,7	35,1	27,8	27,7	42,3	67,7	7,8
1997	58,0	10,4	49,2	15,9	33,9	28,1	28,2	40,6	65,9	7,8
1998	59,3	10,6	49,8	17,3	33,9	30,7	28,7	41,2	66,0	8,1
1999	55,2	12,7	47,2	20,1	30,3	33,4	28,5	41,8	61,3	10,4
2000	55,1	12,6	46,1	19,4	30,3	32,3	27,6	43,2	59,8	10,8
2001	48,8	16,8	37,6	24,9	23,6	42,5	19,4	52,6	52,4	14,7
2002	48,0	16,5	37,8	25,4	23,7	40,1	20,2	48,4	51,4	14,8
2003	46,4	16,4	35,3	25,4	22,4	39,3	18,1	48,9	48,5	15,4

Prospetto 8.4 – Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazioni effettuate, durata della fila agli sportelli e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona che hanno effettuato le singole operazioni)

ANNI	Raccomandate		Vaglia		Versamenti c/c		Pensioni		Pacchi postali	
	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
ITALIA NORD-OCCIDENTALE										
1993	64,0	7,6	59,8	9,9	45,7	16,7	39,9	27,1	72,4	5,8
1994	66,9	7,1	62,8	9,4	49,3	14,7	39,9	28,1	73,1	5,8
1995	65,3	7,3	58,4	9,9	45,3	14,8	37,2	28,1	71,5	5,2
1996	67,7	6,8	61,0	10,2	45,6	16,5	39,2	29,9	72,7	5,5
1997	64,5	7,2	58,1	10,9	44,7	15,8	42,3	26,3	70,0	5,5
1998	67,2	6,3	59,3	10,2	46,1	16,8	45,7	21,5	72,6	5,1
1999	63,8	8,1	59,1	11,6	43,2	18,9	45,6	22,6	68,8	5,1
2000	61,6	8,0	55,7	10,6	43,9	16,2	43,0	23,0	65,4	7,3
2001	56,6	9,3	49,7	12,9	37,1	23,0	37,9	26,5	60,6	8,5
2002	55,5	10,1	47,9	15,1	33,3	26,1	29,3	30,4	57,3	9,8
2003	53,7	10,5	44,8	16,3	34,0	24,6	33,2	25,8	56,1	11,0
ITALIA NORD-ORIENTALE										
1993	74,5	4,0	67,9	5,4	61,7	6,8	51,3	18,6	81,3	2,4
1994	72,8	3,8	66,2	5,3	53,8	9,1	42,0	22,4	78,1	3,5
1995	74,3	3,2	69,5	5,1	56,6	8,6	44,6	16,7	77,0	3,3
1996	73,8	3,5	67,0	5,9	55,6	10,9	45,5	21,3	77,5	3,1
1997	73,9	3,4	67,4	6,0	55,9	9,5	47,5	18,9	78,0	2,9
1998	76,9	2,9	71,5	4,3	57,3	8,7	49,1	15,0	79,3	2,4
1999	71,2	5,0	65,3	8,6	51,0	15,3	49,5	19,9	75,2	4,1
2000	79,7	8,0	63,7	8,0	53,4	11,4	45,3	21,3	72,9	4,5
2001	64,0	8,1	51,1	12,1	41,6	20,5	34,4	25,0	64,1	7,3
2002	61,6	8,6	50,0	14,8	42,0	16,8	34,8	26,4	64,2	7,7
2003	58,2	8,2	48,9	13,6	39,4	16,8	30,7	29,1	60,2	7,3
ITALIA CENTRALE										
1993	57,6	8,8	53,1	13,6	32,4	30,6	26,8	44,1	63,7	8,0
1994	58,2	8,0	51,0	12,2	31,8	30,5	27,2	38,8	65,6	6,5
1995	59,0	8,9	50,4	13,8	33,6	29,5	25,5	37,7	63,1	7,6
1996	56,7	9,1	51,5	12,1	28,9	31,6	26,4	37,9	66,0	7,9
1997	60,3	8,9	52,1	14,0	29,6	32,9	26,7	38,1	69,0	6,5
1998	56,4	10,2	44,8	17,3	27,8	36,3	27,8	39,4	61,2	8,6
1999	50,1	13,6	46,2	19,0	25,3	36,7	22,0	41,3	56,2	12,5
2000	54,4	11,9	46,8	17,2	26,5	34,0	26,5	40,8	56,0	11,2
2001	45,9	17,9	34,2	27,3	17,0	48,0	15,5	55,1	46,1	17,5
2002	44,7	16,7	37,3	26,4	20,8	45,3	21,5	47,1	47,3	15,9
2003	42,1	19,4	32,5	27,3	17,6	42,6	16,3	47,6	41,3	18,7

Prospetto 8.4 segue – Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazioni effettuate, durata della fila agli sportelli e ripartizione geografica – Anni 1993-2003
(per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona che hanno effettuato le singole operazioni)

ANNI	Raccomandate		Vaglia		Versamenti c/c		Pensioni		Pacchi postali	
	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
ITALIA MERIDIONALE										
1993	45,7	16,5	32,2	23,3	24,4	35,9	12,4	61,9	58,3	11,4
1994	46,0	12,9	34,5	19,8	25,6	31,3	12,8	58,2	55,6	12,8
1995	46,0	13,7	34,6	22,9	23,6	35,6	14,2	61,4	57,6	9,9
1996	48,9	15,2	35,8	25,7	24,6	37,6	15,4	59,5	61,8	12,0
1997	46,6	14,8	33,7	24,5	21,7	37,6	14,0	55,7	57,1	11,3
1998	47,1	17,1	34,6	28,5	22,4	42,4	14,1	59,6	57,0	13,2
1999	44,2	18,0	31,4	30,0	18,7	43,4	15,7	57,8	50,2	15,9
2000	42,6	20,2	29,0	33,4	15,8	47,9	14,7	59,7	49,6	17,6
2001	38,3	24,9	22,5	40,4	10,9	60,4	7,1	72,6	44,0	21,8
2002	37,2	24,7	23,6	36,9	12,6	53,0	10,0	63,9	41,1	22,4
2003	35,7	23,5	22,0	37,5	11,7	53,5	6,7	66,4	39,5	21,4
ITALIA INSULARE										
1993	40,0	23,9	29,7	34,5	19,3	49,4	13,4	63,3	50,4	16,8
1994	41,9	18,8	31,8	30,1	17,7	49,3	11,4	61,8	53,8	13,8
1995	46,2	19,4	34,8	26,3	18,9	44,6	14,2	63,2	52,9	13,9
1996	40,7	19,6	27,6	31,9	16,9	48,0	11,2	64,8	49,8	14,4
1997	37,1	22,1	29,3	29,1	16,8	49,5	9,6	67,3	45,9	17,9
1998	37,1	22,5	27,4	35,0	11,4	55,7	9,7	67,9	47,0	17,3
1999	37,6	25,4	22,4	41,4	10,1	59,7	9,3	71,2	46,3	21,4
2000	38,8	22,8	26,5	35,1	10,5	55,3	8,8	71,8	46,8	18,2
2001	30,2	31,9	18,3	43,5	8,9	65,9	7,2	77,6	36,2	20,6
2002	32,8	29,8	22,9	42,8	10,0	61,5	9,6	70,8	38,0	25,1
2003	38,5	24,7	23,6	37,3	10,1	59,9	8,3	70,1	38,6	24,2

Tavola 8.1.1 – Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazione effettuata, durata della fila allo sportello, sesso e classe di età - Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano la posta	File fino a 10 minuti per (a)					File per più di 20 minuti per (a)				
		Invio raccomandate	Invio vaglia	Versamenti	Ritiro pensioni	Ritiro pacchi	Invio raccomandate	Invio vaglia	Versamenti	Ritiro pensioni	Ritiro pacchi
MASCHI											
18-19	51,6	46,8	28,3	24,9	21,9	47,6	14,9	24,1	36,1	17,3	13,6
20-24	58,2	43,6	40,0	19,8	11,6	46,2	17,9	21,9	38,0	51,3	16,9
25-34	67,3	46,4	39,2	23,0	11,9	49,2	17,4	23,2	40,1	59,3	15,3
35-44	74,1	45,7	34,6	21,0	19,4	49,7	15,7	26,0	41,6	38,5	14,8
45-54	76,7	46,1	33,9	24,0	24,1	48,8	15,7	24,3	37,0	41,1	14,4
55-59	80,2	49,3	35,6	24,2	26,2	51,4	14,8	24,8	35,8	34,5	11,7
60-64	78,6	44,6	31,3	21,0	16,1	47,2	17,3	28,6	39,2	48,1	18,1
65-74	80,7	45,0	35,4	22,1	14,9	48,4	16,8	24,8	41,1	53,0	16,4
75 e più	69,1	48,2	34,9	24,8	16,0	46,4	17,3	29,5	36,0	51,9	19,4
Totale	72,7	46,1	35,4	22,6	17,1	48,9	16,4	25,0	39,1	49,0	15,2
FEMMINE											
18-19	49,1	43,5	34,4	26,0	15,9	41,1	20,7	28,7	47,1	44,9	21,1
20-24	64,3	44,8	30,9	20,3	7,7	46,3	17,6	28,1	38,4	32,8	13,3
25-34	75,9	46,8	36,0	19,9	24,1	48,1	15,5	24,1	42,4	40,4	15,5
35-44	80,8	48,3	36,6	22,4	20,9	47,9	15,2	24,1	39,0	42,9	15,6
45-54	78,6	47,6	34,4	22,2	16,0	49,2	16,2	27,7	39,1	46,2	15,4
55-59	72,9	45,2	28,7	21,7	21,1	49,0	18,1	29,1	38,4	44,0	15,0
60-64	71,0	45,9	39,1	20,5	19,1	51,2	15,8	20,1	40,2	48,4	15,4
65-74	67,6	43,4	37,6	24,2	18,7	45,2	19,1	28,3	38,8	50,9	18,7
75 e più	47,8	47,4	37,0	27,9	18,2	49,5	20,1	23,8	37,1	51,0	14,3
Totale	70,9	46,7	35,2	22,2	18,8	48,1	16,4	25,7	39,6	48,8	15,6
MASCHI E FEMMINE											
18-19	50,4	45,3	31,6	25,4	20,0	44,6	17,5	26,6	41,2	26,1	17,1
20-24	61,3	44,2	34,8	20,1	9,8	46,2	17,7	25,4	38,2	43,0	15,0
25-34	71,6	46,6	37,6	21,4	20,2	48,6	16,4	23,6	41,3	46,4	15,4
35-44	77,4	47,1	35,6	21,8	20,3	48,8	15,4	25,0	40,2	41,2	15,2
45-54	77,7	46,8	34,1	23,1	19,4	49,0	15,9	26,0	38,1	44,1	14,9
55-59	76,5	47,4	32,3	22,9	23,3	50,3	16,3	26,9	37,1	39,9	13,2
60-64	74,7	45,2	34,8	20,8	17,8	49,0	16,7	24,9	39,6	48,3	16,9
65-74	73,5	44,3	36,4	23,1	17,0	47,0	17,8	26,4	40,0	51,8	17,4
75 e più	55,6	47,9	35,9	26,4	17,3	47,7	18,6	26,8	36,5	51,4	17,2
Totale	71,8	46,4	35,3	22,4	18,1	48,5	16,4	25,4	39,3	48,9	15,4

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

Tavola 8.1.2 – 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, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano la posta	Giudizio sull'orario (a)		Preferenza sull'orario (a)		
		Trovano l'orario comodo	Va bene	Va modificato	Indifferente	Non so
MASCHI						
18-19	51,6	63,6	37,3	40,8	8,7	11,5
20-24	58,2	63,2	38,1	46,0	6,6	8,6
25-34	67,3	70,7	41,8	47,1	5,2	5,4
35-44	74,1	71,6	43,8	46,8	4,9	4,0
45-54	76,7	70,2	45,1	45,3	4,0	4,4
55-59	80,2	76,3	50,8	38,4	5,1	4,5
60-64	78,6	79,4	57,8	33,6	3,9	3,4
65-74	80,7	80,7	63,9	26,4	3,9	5,0
75 e più	69,1	81,0	65,7	22,3	5,0	5,8
Totale	72,7	73,4	49,0	40,3	4,8	5,0
FEMMINE						
18-19	49,1	60,8	32,4	46,7	6,9	12,0
20-24	64,3	67,9	38,8	48,2	5,7	5,8
25-34	75,9	72,1	41,8	48,7	4,8	3,9
35-44	80,8	73,8	46,2	45,6	3,9	3,3
45-54	78,6	73,8	48,5	43,5	3,4	3,3
55-59	72,9	76,0	53,6	35,9	5,0	3,7
60-64	71,0	81,8	59,5	29,9	6,0	3,5
65-74	67,6	81,8	64,7	24,3	4,5	5,2
75 e più	47,8	81,2	63,0	20,6	6,0	9,3
Totale	70,9	75,2	50,2	39,5	4,6	4,5
MASCHI E FEMMINE						
18-19	50,4	62,2	34,9	43,7	7,8	11,8
20-24	61,3	65,7	38,4	47,2	6,1	7,1
25-34	71,6	71,5	41,8	47,9	5,0	4,6
35-44	77,4	72,7	45,0	46,1	4,4	3,6
45-54	77,7	72,0	46,8	44,4	3,7	3,8
55-59	76,5	76,2	52,2	37,2	5,1	4,1
60-64	74,7	80,6	58,6	31,8	4,9	3,5
65-74	73,5	81,3	64,3	25,3	4,2	5,1
75 e più	55,6	81,1	64,3	21,4	5,5	7,7
Totale	71,8	74,3	49,7	39,9	4,7	4,7

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

Tavola 8.2.1 – Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazione effettuata, durata della fila allo sportello, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

	Utilizzano la posta	File fino a 10 minuti per (a)					File per più di 20 minuti per (a)				
		Invio raccomandate	Invio vaglia	Versamenti	Ritiro pensioni	Ritiro pacchi	Invio raccomandate	Invio vaglia	Versamenti	Ritiro pensioni	Ritiro pacchi
REGIONI											
Piemonte	71,8	53,7	44,8	33,6	34,2	53,2	11,6	15,5	27,0	23,0	12,1
Valle d'Aosta	72,9	64,0	62,2	50,4	43,3	63,3	3,8	6,8	8,6	13,2	5,3
Lombardia	73,6	53,2	44,8	33,3	32,6	57,8	9,6	16,2	24,1	27,8	10,3
Trentino-Alto Adige	71,9	79,1	74,4	75,5	74,5	77,8	2,1	2,9	2,5	4,6	2,7
<i>Bolzano - Bozen</i>	72,5	81,3	75,6	72,5	70,0	79,9	2,5	2,1	3,7	6,5	2,5
<i>Trento</i>	71,3	77,0	73,3	77,6	77,4	75,6	1,7	3,6	1,7	3,4	3,0
Veneto	78,1	56,1	42,1	32,8	26,1	59,8	9,0	16,5	20,1	28,3	8,0
Friuli-Venezia Giulia	77,4	59,1	52,9	44,8	39,2	63,2	6,2	8,8	13,0	19,3	5,6
Liguria	68,9	55,3	43,0	36,8	32,6	53,6	13,6	20,6	22,2	25,6	12,0
Emilia-Romagna	75,0	54,7	48,9	38,2	27,3	55,2	9,6	14,7	17,0	37,8	8,2
Toscana	70,7	44,2	38,0	21,6	19,1	44,2	15,2	20,2	30,0	38,2	13,0
Umbria	74,9	46,1	33,6	24,9	17,3	49,4	16,5	23,5	28,4	44,0	12,1
Marche	75,1	59,8	52,4	41,6	30,6	62,0	7,1	9,5	13,5	28,0	5,3
Lazio	70,0	34,5	20,4	10,4	8,9	30,9	26,7	40,3	55,9	62,6	28,5
Abruzzo	77,7	38,8	31,5	20,4	13,7	40,8	13,9	15,4	33,4	49,7	12,7
Molise	78,8	51,0	33,7	26,4	27,1	51,7	14,4	28,1	35,3	45,6	16,4
Campania	67,2	35,6	18,9	9,6	5,6	38,0	23,6	43,2	59,3	69,0	23,9
Puglia	68,3	35,4	20,7	8,1	3,4	40,5	21,5	35,1	53,5	68,2	16,9
Basilicata	76,5	48,9	38,3	26,9	10,8	53,9	19,0	22,7	41,8	60,7	15,8
Calabria	71,9	27,4	21,5	11,3	4,4	32,4	36,5	43,7	57,9	74,4	33,9
Sicilia	63,8	40,3	24,2	9,2	7,3	39,4	24,5	38,4	64,4	72,8	25,4
Sardegna	76,4	34,4	22,3	12,0	11,2	36,8	25,2	34,9	50,4	62,7	21,3
Italia	71,8	46,4	35,3	22,4	18,1	48,5	16,4	25,4	39,3	48,9	15,4
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE											
Italia nord-occidentale	72,5	53,7	44,8	34,0	33,2	56,1	10,5	16,3	24,6	25,8	11,0
Italia nord-orientale	76,3	58,2	48,9	39,4	30,7	60,2	8,2	13,6	16,8	29,1	7,3
Italia centrale	71,3	42,1	32,5	17,6	16,3	41,3	19,4	27,3	42,6	47,6	18,7
Italia meridionale	69,9	35,7	22,0	11,7	6,7	39,5	23,5	37,5	53,5	66,4	21,4
Italia insulare	67,0	38,5	23,6	10,1	8,3	38,6	24,7	37,3	59,9	70,1	24,2
Italia	71,8	46,4	35,3	22,4	18,1	48,5	16,4	25,4	39,3	48,9	15,4
TIPI DI COMUNE											
Comune centro dell'area metropolitana	67,9	35,6	19,8	9,3	6,5	28,5	23,2	36,8	54,4	63,7	29,0
Periferia dell'area metropolitana	72,4	41,8	26,2	15,7	9,1	45,3	17,5	34,6	45,8	54,6	16,4
Comuni fino a 2.000 abitanti	77,7	64,0	60,8	56,5	43,5	64,5	9,7	11,1	12,9	29,2	8,2
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	76,4	51,2	43,0	28,7	20,5	54,6	15,1	20,3	32,0	44,7	13,4
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	69,2	45,3	30,0	21,1	15,7	48,6	16,4	28,3	40,3	52,7	14,0
Comuni da 50.001 abitanti e più	69,5	44,6	34,9	20,0	15,6	50,1	14,8	21,2	38,4	48,5	12,6
Italia	71,8	46,4	35,3	22,4	18,1	48,5	16,4	25,4	39,3	48,9	15,4

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

Tavola 8.2.2 – 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, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

	Utilizzano la posta	Giudizio sull'orario (a)		Preferenza sull'orario (a)		
		Trovano l'orario comodo	Va bene	Va modificato	Indifferente	Non so
REGIONI						
Piemonte	71,8	82,9	56,5	35,7	3,6	3,3
Valle d'Aosta	72,9	83,9	55,7	32,3	7,0	4,3
Lombardia	73,6	77,4	47,2	41,7	5,1	4,4
Trentino-Alto Adige	71,9	83,6	54,5	37,8	4,4	2,2
<i>Bolzano - Bozen</i>	72,5	80,8	53,6	38,4	4,1	2,2
<i>Trento</i>	71,3	86,2	55,3	37,3	4,7	2,3
Veneto	78,1	79,3	47,7	43,7	4,3	3,5
Friuli-Venezia Giulia	77,4	84,3	53,5	34,7	7,4	3,4
Liguria	68,9	83,5	59,2	32,3	4,3	3,6
Emilia-Romagna	75,0	83,1	56,7	34,8	4,0	3,8
Toscana	70,7	78,6	56,4	32,4	4,3	5,3
Umbria	74,9	77,3	52,9	37,1	5,4	4,0
Marche	75,1	84,3	54,0	33,4	6,1	5,5
Lazio	70,0	74,6	50,1	39,7	3,6	5,2
Abruzzo	77,7	76,4	50,2	37,8	5,0	6,3
Molise	78,8	74,7	52,0	33,9	6,8	6,9
Campania	67,2	61,0	43,7	45,5	4,8	5,2
Puglia	68,3	67,4	48,5	39,2	6,1	5,4
Basilicata	76,5	73,5	50,2	39,2	5,5	5,0
Calabria	71,9	56,3	38,3	47,1	4,6	9,1
Sicilia	63,8	59,1	42,2	47,1	5,0	4,5
Sardegna	76,4	67,4	47,2	41,8	3,4	6,5
Italia	71,8	74,3	49,7	39,9	4,7	4,7
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE						
Italia nord-occidentale	72,5	79,6	51,1	39,0	4,6	4,0
Italia nord-orientale	76,3	81,6	52,3	38,8	4,6	3,5
Italia centrale	71,3	77,5	52,9	36,3	4,3	5,2
Italia meridionale	69,9	64,7	45,5	42,5	5,2	6,0
Italia insulare	67,0	61,5	43,7	45,5	4,6	5,1
Italia	71,8	74,3	49,7	39,9	4,7	4,7
TIPI DI COMUNE						
Comune centro dell'area metropolitana	67,9	68,7	44,3	46,8	3,5	4,5
Periferia dell'area metropolitana	72,4	73,1	49,4	40,1	4,1	5,3
Comuni fino a 2.000 abitanti	77,7	81,1	58,3	30,5	5,5	4,7
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	76,4	72,4	45,9	45,0	4,5	3,9
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	69,2	76,9	53,5	35,1	5,0	5,0
Comuni da 50.001 abitanti e più	69,5	76,9	51,7	36,0	5,8	5,3
Italia	71,8	74,3	49,7	39,9	4,7	4,7

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

Capitolo 9 - Gli utenti della banca

Si rileva nel 2003 un lieve calo degli utenti della banca rispetto al 2002 (62,5 per cento contro il 63,4 per cento nel 2002) (Prospetto 9.1). Il calo è più pronunciato nell'Italia centrale, dove la quota di utenti passa dal 65,6 per cento del 2002 al 62,6 per cento del 2003 (Prospetto 9.2).

I livelli più alti di utenza si riscontrano, in linea con gli anni passati, nel Nord (dove l'utenza coinvolge più del 73 per cento della popolazione di 18 anni e più), mentre risultano decisamente inferiori nell'Italia meridionale (46,8 per cento) e nelle Isole (50,7 per cento). La quota più alta di utenti, così come negli anni precedenti, si registra tra gli uomini (70,9 per cento contro il 54,7 delle donne), in particolare, nelle fascia tra i 35 e i 54 anni la quota di utenza si mantiene su un valore superiore all'80 per cento) (Tavola 9.1).

In lieve calo nel 2003 sono le attese in fila agli sportelli bancari superiori ai 20 minuti (15,7 per cento degli utenti contro il 17,2 nel 2002) in particolare nel Sud, a conferma del trend di crescita rilevato nel periodo 1996-2001. Aumentano, di conseguenza, le persone che dichiarano attese agli sportelli non superiori ai 10 minuti (45,5 per cento rispetto al 43,3 per cento nel 2002) (Prospetto 9.1). Rimane comunque costante negli anni uno squilibrio tra Nord e Sud per ciò che riguarda la durata delle operazioni bancarie. Nelle regioni del Nord infatti, sono relativamente basse le percentuali di utenti delle banche che denunciano attese di 20 minuti e più prima che arrivi il loro turno (nel Nord-ovest esattamente il 7,7 per cento, nel Nord-est il 5 per cento); nel Meridione e nelle Isole invece le percentuali sono decisamente più elevate (rispettivamente il 27,1 e il 38,1 per cento degli utenti) (Prospetto 9.2).

Prospetto 9.1 – Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Possiedono	
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Bancomat	Carta di credito
1993	64,7	47,3	16,4	24,6	11,0
1994	65,3	49,4	14,5	27,1	11,6
1995	65,7	54,0	11,6	30,2	12,6
1996	65,7	54,1	10,9	32,9	14,4
1997	65,6	52,1	12,3	35,7	16,1
1998	63,3	51,1	13,1	37,8	18,7
1999	61,1	46,8	15,8	38,9	18,5
2000	62,3	47,2	14,7	42,0	20,9
2001	65,6	40,0	21,2	45,9	23,8
2002	63,4	43,3	17,2	47,2	23,5
2003	62,5	45,5	15,7	47,2	24,0

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più.

Il 47,2 per cento della popolazione di 18 anni e più dichiara, nel 2003, di possedere il bancomat; quelle che possiedono la carta di credito sono invece il 24 per cento. Il numero di possessori si mantiene sostanzialmente stabile rispetto al 2002 così come stabili sono le classi di età dove si riscontra una maggiore diffusione di tali strumenti (Tavola 9.1).

Prospetto 9.2 – Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Possiedono	
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Bancomat	Carta di credito
ITALIA NORD-OCCIDENTALE					
1993	75,9	60,2	6,7	38,9	15,0
1994	75,9	66,4	4,9	41,2	16,1
1995	76,7	67,7	4,5	44,1	17,2
1996	76,1	69,0	4,2	47,2	20,3
1997	75,6	65,8	5,6	48,4	21,6
1998	74,1	63,6	5,9	51,4	25,2
1999	71,2	60,3	7,0	51,8	24,7
2000	73,4	58,5	7,9	55,5	29,0
2001	77,0	51,5	10,4	59,6	32,3
2002	73,6	56,2	8,5	60,1	30,9
2003	73,4	56,9	7,7	59,7	31,5
ITALIA NORD-ORIENTALE					
1993	76,9	66,2	4,8	34,0	10,1
1994	75,2	64,8	4,8	36,7	10,7
1995	78,0	68,2	3,3	41,7	12,4
1996	77,9	70,3	3,1	43,9	13,5
1997	75,7	69,8	3,8	45,9	17,0
1998	73,8	70,0	3,4	48,8	19,7
1999	71,8	62,3	6,5	48,3	19,8
2000	73,2	64,1	5,3	52,9	22,0
2001	76,3	57,1	8,8	55,3	25,3
2002	74,5	64,2	5,7	58,3	25,3
2003	73,2	65,9	5,0	57,4	25,6
ITALIA CENTRALE					
1993	65,5	36,8	20,3	22,6	12,6
1994	65,8	41,8	15,6	25,8	11,7
1995	65,9	48,7	12,1	28,8	14,0
1996	68,0	46,8	11,6	31,5	15,6
1997	67,5	44,3	12,9	36,9	18,2
1998	66,0	43,5	14,3	38,6	20,8
1999	64,3	38,0	18,5	41,2	22,2
2000	63,8	41,1	16,2	43,7	23,2
2001	65,8	31,6	26,8	47,2	27,4
2002	65,6	38,1	20,6	49,1	27,2
2003	62,6	34,3	20,2	49,6	27,6

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Tra i possessori del bancomat o della carta di credito, gli occupati rappresentano la percentuale maggiore (il 68,5 per cento per il bancomat e il 39,1 per cento per la carta di credito). Tra questi spiccano i dirigenti, imprenditori e liberi professionisti (il 76,9 per cento possiede il bancomat e il 61,8 per cento la carta di credito). Tra le persone in cerca di prima occupazione invece si rileva la percentuale minore di possessori: il 19,6 per cento possiede il bancomat e soltanto il 7,2 per cento possiede la carta di credito (Tavola 9.3 del Cd-rom).

Il possesso di bancomat o carta di credito è più comune tra gli uomini (54,9 per cento per il bancomat e 30,6 per cento per la carta di credito) che tra le donne (rispettivamente 40,2 e 18 per cento) (Tavola 9.1).

A livello territoriale, evidente è lo scarto nel possesso di bancomat tra le regioni del Nord (la quota si avvicina al 60 per cento) e quelle del Sud (circa il 30 per cento) (Tavola 9.2).

Prospetto 9.2 segue – Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Utenza	Durata della fila (a)		Possiedono	
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Bancomat	Carta di credito
ITALIA MERIDIONALE					
1993	46,9	23,1	30,8	8,6	6,6
1994	49,4	23,5	29,6	10,8	7,8
1995	48,4	29,0	26,1	13,1	7,6
1996	48,5	30,9	22,4	15,9	8,9
1997	50,6	30,6	24,3	19,4	10,0
1998	46,7	27,3	26,5	21,0	12,1
1999	43,8	26,1	29,8	21,7	10,6
2000	45,2	25,5	26,6	23,8	12,5
2001	48,9	19,8	36,4	29,1	14,4
2002	47,1	23,0	31,2	28,8	14,3
2003	46,8	24,5	27,1	29,9	15,7
ITALIA INSULARE					
1993	51,6	21,6	45,5	9,6	8,8
1994	54,3	20,4	39,5	12,5	9,4
1995	54,0	29,7	27,9	14,7	9,9
1996	51,8	22,4	31,0	16,9	10,7
1997	52,8	22,9	30,9	19,8	10,2
1998	49,1	22,7	34,1	20,0	10,9
1999	49,3	20,6	37,3	24,1	11,6
2000	50,1	20,4	36,4	27,2	13,4
2001	54,4	16,2	47,2	29,8	14,7
2002	50,5	19,9	41,9	32,7	15,2
2003	50,7	21,5	38,1	32,0	14,4

(a) Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Tavola 9.1 – Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Utilizzano la banca	Durata della fila (a)		Possiedono		
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Bancomat	Carta di credito	2 o più carte di credito (b)
MASCHI						
18-19	29,9	57,6	9,6	16,8	3,3	0,4
20-24	49,5	48,1	14,0	41,1	13,1	7,8
25-34	72,7	45,1	15,2	65,0	35,6	15,8
35-44	80,5	42,9	17,5	72,0	44,0	20,8
45-54	80,8	43,9	17,3	64,2	40,6	20,8
55-59	78,4	44,2	17,1	56,2	33,7	20,0
60-64	75,2	42,7	15,6	50,1	26,8	17,5
65-74	66,0	46,0	16,4	37,2	16,4	20,1
75 e più	48,5	45,3	13,5	18,3	6,5	16,2
Totale	70,9	44,5	16,3	54,9	30,6	18,8
FEMMINE						
18-19	21,5	56,8	18,6	5,8	1,8	1,5
20-24	48,7	49,2	12,7	37,1	10,9	7,6
25-34	64,9	46,1	14,6	56,7	25,6	10,1
35-44	67,5	47,2	16,0	56,9	29,7	11,9
45-54	65,9	44,0	17,0	48,6	24,9	13,4
55-59	58,1	46,1	14,4	40,0	17,9	13,5
60-64	52,3	48,0	14,9	34,4	12,6	12,6
65-74	43,1	47,1	13,5	22,2	6,4	7,1
75 e più	26,8	51,8	11,4	10,3	2,2	8,1
Totale	54,7	46,8	15,0	40,2	18,0	11,5
MASCHI E FEMMINE						
18-19	25,7	57,3	13,3	11,4	2,6	0,8
20-24	49,1	48,6	13,4	39,1	12,0	7,7
25-34	68,8	45,6	14,9	60,9	30,6	13,4
35-44	74,0	44,9	16,9	64,5	36,9	17,2
45-54	73,2	43,9	17,2	56,3	32,6	17,9
55-59	68,1	45,0	15,9	47,9	25,6	17,7
60-64	63,6	44,9	15,3	42,1	19,6	15,9
65-74	53,4	46,5	15,1	29,0	10,9	15,9
75 e più	34,8	48,4	12,5	13,2	3,8	13,2
Totale	62,5	45,5	15,7	47,2	24,0	16,0

(a) Per 100 utenti dello stesso sesso e classe di età.

(b) Per 100 possessori di carta di credito.

Tavola 9.2 – Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

	Utilizzano la banca	Durata della fila (a)		Possiedono		
		File fino a 10 minuti	File di 20 minuti e più	Bancomat	Carta di credito	2 o più carte di credito (b)
REGIONI						
Piemonte	72,6	46,3	10,9	57,8	27,1	12,6
Valle d'Aosta	72,6	55,0	5,2	58,3	29,9	13,4
Lombardia	74,1	62,4	6,0	61,4	34,3	16,4
Trentino-Alto Adige	83,0	83,3	2,0	65,0	20,7	13,6
<i>Bolzano - Bozen</i>	<i>85,3</i>	<i>91,2</i>	<i>0,3</i>	<i>64,4</i>	<i>21,3</i>	<i>11,8</i>
<i>Trento</i>	<i>80,9</i>	<i>75,5</i>	<i>3,8</i>	<i>65,6</i>	<i>20,1</i>	<i>15,4</i>
Veneto	69,4	64,3	5,3	58,1	24,4	19,1
Friuli-Venezia Giulia	70,9	63,0	5,0	52,6	22,9	12,7
Liguria	72,1	53,7	8,8	55,2	27,4	12,9
Emilia-Romagna	75,9	64,1	5,5	56,4	28,8	17,2
Toscana	68,5	36,1	16,3	52,6	32,7	16,0
Umbria	64,2	41,9	12,1	40,3	21,0	15,8
Marche	67,8	51,9	7,5	50,1	24,5	15,4
Lazio	56,7	25,3	29,3	49,0	26,1	16,9
Abruzzo	59,9	34,1	14,3	38,1	19,2	14,1
Molise	49,2	30,2	20,6	31,4	15,4	12,9
Campania	41,2	22,3	29,6	29,3	16,6	17,1
Puglia	51,5	24,2	24,9	30,7	15,3	15,9
Basilicata	51,7	31,0	23,1	29,3	17,0	10,6
Calabria	42,6	18,5	40,1	24,2	11,5	12,2
Sicilia	48,4	19,9	39,9	30,8	13,9	16,7
Sardegna	57,2	25,4	33,5	35,5	15,6	16,1
Italia	62,5	45,5	15,7	47,2	24,0	16,0
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE						
Italia nord-occidentale	73,4	56,9	7,7	59,7	31,5	15,1
Italia nord-orientale	73,2	65,9	5,0	57,4	25,6	17,3
Italia centrale	62,6	34,3	20,2	49,6	27,6	16,3
Italia meridionale	46,8	24,5	27,1	29,9	15,7	15,5
Italia insulare	50,7	21,5	38,1	32,0	14,4	16,6
Italia	62,5	45,5	15,7	47,2	24,0	16,0
TIPI DI COMUNE						
Comune centro dell' area metropolitana	59,5	32,9	22,6	52,1	28,4	19,1
Periferia dell'area metropolitana	61,0	38,3	21,4	47,1	25,3	17,8
Comuni fino a 2.000 abitanti	63,2	61,8	8,0	39,7	18,0	13,0
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	64,5	54,7	10,9	45,5	22,5	13,3
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	62,9	44,6	15,1	46,0	22,5	14,8
Comuni da 50.001 abitanti e più	62,5	43,1	16,7	50,0	25,9	17,3
Italia	62,5	45,5	15,7	47,2	24,0	16,0

(a) Per 100 utenti della stessa zona.

(b) Per 100 possessori di carta di credito.

Capitolo 10 - I servizi di fornitura di energia elettrica e gas

Nel 2003 il 90,4 per cento delle famiglie si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto per il servizio di fornitura di energia elettrica considerato nel complesso. Da un esame inerente i giudizi sugli aspetti tecnici del servizio, il 91,2 per cento delle famiglie è soddisfatto della continuità del servizio e l'86,9 per cento per la stabilità della tensione. Relativamente agli aspetti commerciali il 73,4 per cento delle famiglie risulta soddisfatto della comprensibilità delle bollette; seguono la frequenza di lettura dei contatori (71,3 per cento) e le informazioni sul servizio (70,1 per cento) (Prospetto 10.1).

Rispetto al 2002, si registra un lieve calo della soddisfazione riguardo alla frequenza della lettura dei contatori (dal 73,6 per cento del 2002 al 71,3 per cento del 2003), in particolare nell'Italia Nord-occidentale le famiglie soddisfatte passano dall'81,3 al 76,9 per cento. Stesso discorso vale per il giudizio sulle informazioni sul servizio: le famiglie soddisfatte passano dal 72,6 al 70,1 per cento. (Prospetto 10.1).

Le famiglie del Nord-ovest sono le più soddisfatte per la qualità del servizio nel suo complesso (93,4 per cento) così come quelle dei comuni dell'area metropolitana (93,1 per cento) e nei comuni con più di 50 mila abitanti (91,5 per cento) (Tavola 10.1). Sia che si considerino gli aspetti tecnici del servizio sia quelli commerciali il livello di soddisfazione è sempre maggiore fra le famiglie residenti nel Nord.

Prospetto 10.1 – Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica – Anni 1998-2003 (per 100 famiglie allacciate alla rete)

ANNI	Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per					
	Servizio nel complesso	Continuità del servizio	Stabilità nella tensione	Frequenza di lettura dei contatori	Comprensibilità della bolletta	Informazione sul servizio
1998	90,7	91,2	86,8	73,1	75,4	73,6
1999	91,2	91,0	87,2	74,1	76,1	74,1
2000	91,7	92,2	88,2	74,4	75,1	74,3
2001	92,4	92,8	88,6	73,1	77,0	74,1
2002	91,5	92,5	87,4	73,6	74,1	72,6
2003	90,4	91,2	86,9	71,3	73,4	70,1

Nel 2003 il 72,7 per cento delle famiglie italiane dichiara di essere allacciato alla rete di distribuzione del gas (erano il 71,7 per cento nel 2002), delle restanti famiglie il 20,6 per cento acquista il gas in bombole, il 5,3 per cento usano il bombolone esterno all'abitazione e solo lo 0,2 per cento non dispone di gas. Rimane stabile un forte squilibrio territoriale sull'allacciamento alla rete tra il Centro-nord e il Sud del Paese: la quota raggiunge l'80 per cento per le famiglie residenti nel Centro-nord, mentre si stabilizza sotto il 60 per cento per le famiglie residenti nel Sud. Nel Meridione e nelle Isole infatti si rilevano percentuali elevate di famiglie che acquistano il gas in bombole (rispettivamente il 32,9 e il 66,1 per cento) rispetto alle famiglie del Centro e del Nord (circa il 10 per cento) (Tavola 10.2).

Il 94,3 per cento delle famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas si dichiara soddisfatto per il servizio nel suo complesso, il 95 per cento per l'assenza di sbalzi di pressione e l'81 per cento per la frequenza di lettura dei contatori. Il livello di soddisfazione scende se si considerano gli aspetti commerciali: il 75,8 per cento delle famiglie è soddisfatta per le informazioni sul servizio e il 77 per cento per la comprensibilità della bolletta (Prospetto 10.3).

Non emergono forti differenze territoriali per ciò che riguarda la soddisfazione per la fornitura del gas considerata nel suo complesso. Per quanto riguarda invece gli aspetti tecnici del servizio (stabilità della pressione), i contatti tra azienda e utenti (lettura contatore, informazioni sul servizio) la quota maggiore di famiglie soddisfatte risiede nel Nord (Tavola 10.3).

Prospetto 10.2 – Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica e ripartizione geografica – Anni 1998-2003 (per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete)

ANNI	Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per					
	Servizio nel complesso	Continuità del servizio	Stabilità nella tensione	Frequenza di lettura dei contatori	Comprensibilità della bolletta	Informazione
ITALIA NORD-OCCIDENTALE						
1998	95,3	96,2	91,9	80,3	81,6	80,6
1999	94,8	95,8	92,5	81,4	82,1	80,4
2000	95,0	96,0	92,5	81,5	82,8	81,2
2001	95,8	95,8	92,6	79,6	82,9	80,8
2002	94,8	95,5	91,4	81,3	82,1	81,3
2003	93,4	94,3	90,3	76,9	79,7	76,8
ITALIA NORD-ORIENTALE						
1998	93,4	94,5	89,7	82,3	80,0	80,0
1999	94,4	95,2	90,9	83,2	84,2	82,2
2000	93,0	95,0	89,7	83,7	82,1	82,3
2001	94,6	96,0	91,4	81,6	81,8	81,6
2002	92,8	95,0	88,9	79,7	76,9	77,8
2003	90,3	92,6	88,6	77,9	76,2	74,4
ITALIA CENTRALE						
1998	89,7	89,8	87,2	70,0	73,9	70,8
1999	92,2	90,8	87,2	71,9	76,4	74,7
2000	91,0	90,3	87,7	71,9	74,3	72,5
2001	92,0	92,8	89,1	70,2	75,4	72,4
2002	90,9	91,7	88,6	70,6	71,5	70,9
2003	89,6	89,8	87,1	69,0	72,0	69,1
ITALIA MERIDIONALE						
1998	86,8	86,2	82,5	63,9	69,0	65,6
1999	88,7	87,7	85,2	66,2	67,9	65,1
2000	89,7	89,2	85,3	65,0	64,8	64,1
2001	89,9	89,2	85,1	64,8	69,4	64,3
2002	89,4	89,1	83,6	65,3	66,1	62,5
2003	90,0	89,6	85,1	65,8	69,5	64,5
ITALIA INSULARE						
1998	83,5	85,4	76,4	62,9	67,0	65,6
1999	84,9	83,3	75,8	63,7	66,5	65,3
2000	85,7	86,9	80,8	63,0	65,2	66,1
2001	85,9	86,4	79,6	63,4	70,9	66,1
2002	85,6	88,4	80,1	64,7	68,7	64,3
2003	85,0	86,7	77,9	60,1	62,9	58,0

Prospetto 10.3 – Famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas, molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura del gas – Anni 1998-2003 (per 100 famiglie allacciate alla rete)

ANNI	Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per				
	Servizio nel complesso	Assenza di sbalzi di pressione	Frequenza di lettura dei contatori	Comprensibilità della bolletta	Informazione sul servizio
1998	94,5	94,8	86,1	80,2	79,4
1999	95,2	95,2	86,9	81,5	81,1
2000	94,5	95,4	85,7	79,6	79,5
2001	94,9	95,4	82,9	80,3	79,1
2002	94,6	95,5	82,5	78,3	77,2
2003	94,3	95,0	81,0	77,0	75,8

Prospetto 10.4 – Famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas, molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura del gas e ripartizione geografica – Anni 1998-2003 (per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete)

ANNI	Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per				
	Servizio nel complesso	Assenza di sbalzi di pressione	Frequenza di lettura dei contatori	Comprensibilità della bolletta	Informazione sul servizio
ITALIA NORD-OCCIDENTALE					
1998	94,9	93,8	89,8	83,5	82,5
1999	95,0	94,4	89,3	84,4	82,8
2000	94,6	94,5	89,5	84,0	83,0
2001	94,7	94,2	86,7	84,5	83,2
2002	95,5	95,2	86,6	83,1	82,2
2003	94,7	95,0	85,5	81,8	80,1
ITALIA NORD-ORIENTALE					
1998	94,5	95,0	89,2	82,4	82,6
1999	94,7	95,5	89,8	85,3	85,7
2000	94,1	95,6	88,4	83,3	84,2
2001	94,5	95,4	84,9	81,9	82,4
2002	93,1	95,4	83,6	78,2	80,2
2003	94,3	95,7	83,8	77,3	78,6
ITALIA CENTRALE					
1998	94,3	96,4	81,1	76,3	76,2
1999	95,7	96,3	83,4	79,5	79,8
2000	94,9	96,6	83,3	77,3	77,6
2001	94,3	96,2	78,1	77,0	75,3
2002	95,1	96,5	77,4	75,0	74,5
2003	94,5	96,1	77,2	74,8	74,2
ITALIA MERIDIONALE					
1998	94,5	95,4	82,8	76,2	74,5
1999	95,1	95,5	84,4	74,3	74,2
2000	94,9	96,1	78,9	69,3	70,3
2001	96,0	96,8	79,2	74,8	72,4
2002	94,0	95,6	79,8	72,8	68,3
2003	94,0	94,9	75,7	71,2	68,5
ITALIA INSULARE					
1998	89,5	90,2	75,9	75,4	69,2
1999	95,6	93,9	79,6	79,8	78,2
2000	91,5	92,7	78,2	77,3	72,0
2001	96,3	94,2	82,0	79,3	75,4
2002	94,5	93,1	81,5	82,1	75,7
2003	90,9	86,6	71,1	70,7	64,6

Tavola 10.1 – Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per						
	Servizio nel complesso	Continuità del servizio	Stabilità nella tensione	Frequenza lettura contatore	Comprensibilità della bolletta	Informazione sul servizio
REGIONI						
Piemonte	92,6	91,8	87,9	75,7	81,7	78,0
Valle d'Aosta	93,1	95,6	92,5	79,0	83,0	81,9
Lombardia	93,9	95,4	91,3	77,3	78,5	75,7
Trentino-Alto Adige	96,2	95,3	92,2	90,2	83,3	82,5
<i>Bolzano -Bozen</i>	96,9	96,3	93,4	92,7	85,4	80,8
<i>Trento</i>	95,6	94,5	91,2	88,1	81,3	84,0
Veneto	88,3	91,6	84,7	74,5	75,2	72,6
Friuli-Venezia Giulia	91,9	93,7	91,2	79,6	75,8	74,9
Liguria	92,7	94,5	90,8	78,0	80,4	79,2
Emilia-Romagna	90,5	92,6	91,1	78,2	75,7	74,2
Toscana	89,4	91,8	89,0	73,9	70,8	69,9
Umbria	84,5	86,4	82,4	64,6	72,3	70,4
Marche	92,7	92,9	90,6	78,7	75,4	71,7
Lazio	89,7	88,2	85,7	64,0	71,9	67,7
Abruzzo	90,1	90,0	86,9	60,9	71,1	66,7
Molise	92,4	91,9	90,8	63,5	69,7	62,5
Campania	90,0	88,5	82,2	62,6	66,9	61,1
Puglia	91,7	93,0	90,0	69,1	71,2	67,0
Basilicata	92,5	91,2	86,7	74,8	76,2	71,5
Calabria	85,4	85,0	81,1	68,8	70,2	65,7
Sicilia	85,6	86,3	77,7	58,9	60,4	56,6
Sardegna	82,9	88,0	78,7	63,8	70,9	62,5
Italia	90,4	91,2	86,9	71,3	73,4	70,1
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE						
Italia nord-occidentale	93,4	94,3	90,3	76,9	79,7	76,8
Italia nord-orientale	90,3	92,6	88,6	77,9	76,2	74,4
Italia centrale	89,6	89,8	87,1	69,0	72,0	69,1
Italia meridionale	90,0	89,6	85,1	65,8	69,5	64,5
Italia insulare	85,0	86,7	77,9	60,1	62,9	58,0
Italia	90,4	91,2	86,9	71,3	73,4	70,1
TIPI DI COMUNE						
Comune centro dell'area metropolitana	93,1	93,1	91,2	76,4	76,0	73,2
Periferia dell'area metropolitana	91,1	91,3	88,2	69,0	73,5	68,9
Comuni fino a 2.000 abitanti	88,4	85,7	79,9	67,3	74,0	70,9
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	88,8	89,9	83,1	68,2	72,1	67,7
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	89,5	91,0	86,0	71,7	73,3	69,2
Comuni da 50.001 abitanti e più	91,5	93,6	91,0	72,9	72,8	72,1
Italia	90,4	91,2	86,9	71,3	73,4	70,1

Tavola 10.2 – Famiglie per modalità di fornitura del gas all'abitazione, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

	Modalità di fornitura del gas			
	L'abitazione è allacciata alla rete di distribuzione	Il gas viene acquistato in bombole	È installato un bombolone esterno con rifornimento periodico	L'abitazione non dispone di gas
REGIONI				
Piemonte	84,6	11,6	3,0	-
Valle d'Aosta	25,4	60,5	11,5	0,4
Lombardia	91,7	4,8	2,5	(..)
Trentino-Alto Adige	40,3	50,3	6,3	1,5
<i>Bolzano -Bozen</i>	<i>32,4</i>	<i>57,1</i>	<i>4,4</i>	<i>2,9</i>
<i>Trento</i>	<i>47,2</i>	<i>44,3</i>	<i>8,0</i>	<i>0,3</i>
Veneto	82,3	10,6	6,4	0,2
Friuli-Venezia Giulia	74,6	19,3	4,8	0,1
Liguria	84,1	10,5	4,8	-
Emilia-Romagna	94,0	2,3	3,4	0,1
Toscana	80,3	10,9	4,6	0,3
Umbria	74,4	11,8	12,7	0,7
Marche	80,0	8,7	10,0	0,4
Lazio	85,2	7,6	6,1	-
Abruzzo	78,0	11,5	9,0	0,3
Molise	72,1	19,9	6,6	-
Campania	56,3	32,4	9,8	0,3
Puglia	61,5	32,9	2,5	0,2
Basilicata	68,9	20,6	7,1	2,0
Calabria	35,1	54,4	9,4	0,4
Sicilia	35,5	59,1	4,5	-
Sardegna	1,6	88,4	8,8	-
Italia	72,7	20,6	5,3	0,2
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE				
Italia nord-occidentale	88,2	7,9	3,0	(..)
Italia nord-orientale	82,4	11,8	5,0	0,3
Italia centrale	82,2	9,0	6,6	0,2
Italia meridionale	57,7	32,9	7,3	0,4
Italia insulare	27,4	66,1	5,5	-
Italia	72,7	20,6	5,3	0,2
TIPI DI COMUNE				
Comune centro dell' area metropolitana	90,2	9,0	0,4	-
Periferia dell'area metropolitana	76,2	16,4	5,0	0,2
Comuni fino a 2.000 abitanti	43,5	41,8	13,4	0,2
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	61,4	29,3	8,3	0,2
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	69,5	22,6	5,3	0,3
Comuni da 50.001 abitanti e più	84,5	11,6	3,3	0,1
Italia	72,7	20,6	5,3	0,2

(..) I valori non raggiungono la metà della cifra dell'ordine minimo considerato.

Tavola 10.3 – Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di gas, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

	Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per (a)							
	Famiglie allacciate alla rete	Servizio nel complesso	Stabilità della pressione	Frequenza lettura contatore	Comprensibilità della bolletta	Informazione sul servizio	Sicurezza della rete esterna	Sicurezza dell'impianto domestico
REGIONI								
Piemonte	84,6	95,2	94,6	84,9	83,5	82,0	93,9	95,8
Valle d'Aosta	25,4	96,7	97,4	87,0	89,7	85,5	94,7	95,3
Lombardia	91,7	94,2	94,7	86,4	81,5	79,1	90,5	95,2
Trentino-Alto Adige	40,3	98,4	98,1	90,7	84,1	84,8	97,9	98,9
<i>Bozano -Bozen</i>	32,4	98,0	97,5	91,5	86,5	87,5	97,8	97,8
<i>Trento</i>	47,2	98,6	98,5	90,1	82,6	83,2	98,1	99,5
Veneto	82,3	93,4	94,0	82,5	76,7	78,0	94,7	98,2
Friuli-Venezia Giulia	74,6	93,4	95,8	83,9	76,0	76,5	95,7	97,3
Liguria	84,1	96,8	97,5	82,2	79,0	80,5	93,7	96,7
Emilia-Romagna	94,0	94,9	96,9	84,3	77,5	79,0	95,2	97,7
Toscana	80,3	94,7	97,2	80,9	74,3	76,7	93,5	95,4
Umbria	74,4	93,2	96,5	73,7	75,6	75,0	94,9	96,5
Marche	80,0	95,3	96,7	85,4	76,6	72,7	94,8	97,5
Lazio	85,2	94,4	95,3	73,4	74,7	72,9	90,6	93,4
Abruzzo	78,0	94,5	94,1	72,9	75,7	71,2	92,6	95,9
Molise	72,1	94,4	94,0	84,0	76,5	70,4	88,1	96,4
Campania	56,3	93,6	94,3	73,4	66,5	64,0	86,2	92,5
Puglia	61,5	94,8	96,7	76,3	73,6	71,0	90,7	94,1
Basilicata	68,9	96,7	97,7	84,2	83,2	77,8	94,9	97,3
Calabria	35,1	90,2	90,9	79,8	67,9	69,7	84,9	87,1
Sicilia	35,5	90,9	86,6	70,9	70,7	64,7	80,5	85,7
Sardegna	1,6	92,3	84,1	84,1	73,8	64,3	77,1	92,3
Italia	72,7	94,3	95,0	81,0	77,0	75,8	91,7	95,1
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE								
Italia nord-occidentale	88,2	94,7	95,0	85,5	81,8	80,1	91,8	95,5
Italia nord-orientale	82,4	94,3	95,7	83,8	77,3	78,6	95,2	97,9
Italia centrale	82,2	94,5	96,1	77,2	74,8	74,2	92,3	94,7
Italia meridionale	57,7	94,0	94,9	75,7	71,2	68,5	88,8	93,3
Italia insulare	27,4	90,9	86,6	71,1	70,7	64,6	80,5	85,8
Italia	72,7	94,3	95,0	81,0	77,0	75,8	91,7	95,1
TIPI DI COMUNE								
Comune centro dell'area metropolitana	90,2	97,0	96,9	81,8	80,1	78,3	92,1	95,0
Periferia dell'area metropolitana	76,2	95,0	94,2	81,3	76,4	73,9	93,7	96,4
Comuni fino a 2.000 abitanti	43,5	92,2	93,6	82,8	80,7	76,3	88,0	94,4
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	61,4	93,3	94,4	82,0	76,6	75,0	92,0	95,4
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	69,5	92,2	93,1	77,7	74,0	73,6	89,5	93,7
Comuni da 50.001 abitanti e più	84,5	94,9	96,8	82,3	77,0	77,6	93,0	96,0
Italia	72,7	94,3	95,0	81,0	77,0	75,8	91,7	95,1

(a) Per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete di distribuzione del gas.

Capitolo 11 - L'autocertificazione e il ricorso all'intermediazione

Nel 2003, i cittadini che dichiarano di conoscere l'autocertificazione diminuiscono: la quota sul totale delle persone di 18 anni è pari al 71,2 per cento (era il 75,1 nel 2002). La diminuzione si riscontra per tutte le ripartizioni geografiche ed in particolare per l'Italia centrale dove la quota passa dal 76,1 per cento al 70,9 per cento (Prospetto 11.1). Le donne conoscono l'autocertificazione in misura minore rispetto agli uomini (68,2 contro 74,5 per cento) e le differenze di genere sono più evidenti tra la popolazione di 55 anni (Tavola 11.1).

Prospetto 11.1 – Persone di 18 anni e più che conoscono l'autocertificazione per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Italia nord-occidentale	Italia nord-orientale	Italia centrale	Italia meridionale	Italia insulare	Italia
1993	49,6	45,9	52,5	41,8	45,1	47,2
1994	49,6	43,9	51,1	44,0	43,1	46,8
1995	49,5	44,6	51,5	42,9	46,3	47,1
1996	52,8	49,6	57,6	50,2	48,0	52,0
1997	52,2	47,7	56,0	48,9	45,5	50,6
1998	58,3	52,6	55,9	47,9	47,1	53,1
1999	65,1	62,3	64,1	53,4	58,2	60,9
2000	69,0	63,5	65,0	59,3	62,8	64,0
2001	77,0	71,8	72,7	69,4	70,1	72,6
2002	78,7	73,6	76,1	72,0	73,4	75,1
2003	74,3	71,7	70,9	68,0	70,5	71,2

Prospetto 11.2 – Persone di 18 anni e più che hanno richiesto certificati negli ultimi 12 mesi per tipo di certificato richiesto – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più)

ANNI	Certificati anagrafici		Pratiche automobilistiche		Certificati scolastici		Certificati catastali		Altri certificati	
	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato
1993	(...)	2,4	(...)	11,6	(...)	1,5	(...)	5,3	(...)	3,2
1994	50,9	1,7	16,6	7,4	10,0	0,5	7,1	2,3	11,7	1,2
1995	53,3	0,8	16,7	6,0	10,2	0,2	7,0	1,5	11,9	0,8
1996	51,6	1,0	16,5	6,0	10,2	0,2	6,4	1,5	11,0	0,7
1997	48,9	0,8	17,0	6,1	10,6	0,3	6,8	1,7	10,9	0,8
1998	37,6	0,5	14,2	5,1	7,5	0,2	5,9	1,4	5,6	0,4
1999	27,4	0,3	11,7	4,1	6,0	0,1	5,2	1,3	4,5	0,3
2000	26,7	0,4	11,2	4,5	5,5	0,1	5,1	1,3	4,9	0,3
2001	30,0	0,7	13,5	5,2	7,3	0,3	6,7	1,5	6,1	0,6
2002	33,7	0,4	13,6	5,4	8,7	0,3	6,6	1,6	7,8	0,6
2003	33,5	0,5	14,9	5,9	9,1	0,3	7,1	1,8	8,3	0,7

(...) Dati non rilevati.

Prospetto 11.3 – Persone di 18 anni e più che hanno richiesto certificati negli ultimi 12 mesi per tipo di certificato richiesto e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Certificati anagrafici		Pratiche automobilistiche		Certificati scolastici		Certificati catastali		Altri certificati	
	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato
ITALIA NORD-OCCIDENTALE										
1993	(...)	2,6	(...)	13,5	(...)	1,7	(...)	6,6	(...)	3,1
1994	51,2	1,5	18,5	7,8	8,0	0,3	6,9	2,4	11,1	0,9
1995	52,3	0,6	18,2	6,7	8,9	0,1	7,0	1,5	11,4	0,6
1996	50,2	0,7	18,2	6,4	8,4	0,1	6,0	1,5	10,5	0,5
1997	45,1	0,3	17,7	6,4	8,3	0,2	6,1	1,4	10,0	0,8
1998	35,3	0,3	15,3	5,6	6,1	0,2	5,6	1,7	5,3	0,3
1999	26,7	0,2	13,1	4,5	4,6	0,1	5,1	1,4	4,6	0,3
2000	25,8	0,3	12,2	4,8	4,8	0,1	4,8	1,6	5,4	0,3
2001	29,4	0,8	14,7	6,1	5,4	0,4	6,5	1,8	5,8	0,8
2002	32,0	0,3	13,3	5,1	5,9	0,3	6,0	1,7	7,3	0,4
2003	30,9	0,3	16,6	6,7	7,1	0,3	6,7	2,0	7,3	0,5
ITALIA NORD-ORIENTALE										
1993	(...)	2,4	(...)	14,8	(...)	1,5	(...)	6,0	(...)	3,1
1994	49,2	2,0	19,0	9,1	8,6	0,5	7,4	2	12,4	1,2
1995	51,4	0,5	19,9	7,5	8,3	0,1	7,6	1,9	11,8	0,6
1996	52,8	0,9	20,0	7,7	8,3	0,2	7,7	1,9	11,3	0,6
1997	47,6	0,5	20,3	7,3	9,1	0,3	7,5	2,0	11,1	0,5
1998	34,9	0,4	17,5	6,5	5,7	0,2	7,1	1,8	7,4	0,6
1999	26,3	0,2	14,4	5,4	5,2	0,1	6,5	1,6	5,8	0,4
2000	25,0	0,3	14,4	6,2	4,1	0,1	6,5	1,5	5,4	0,5
2001	27,9	0,7	15,7	6,0	6,5	0,2	8,8	1,8	8,1	0,5
2002	31,9	0,3	16,4	6,8	7,2	0,2	7,8	2,0	8,1	0,6
2003	32,5	0,4	16,6	6,5	6,9	0,4	8,8	2,1	10,9	0,7
ITALIA CENTRALE										
1993	(...)	2,1	(...)	10,3	(...)	1,3	(...)	4,8	(...)	2,7
1994	47,4	1,5	16,6	7,4	9,3	0,5	7,4	2,7	10,8	1,0
1995	50,8	0,6	17,5	5,5	9,9	0,2	6,7	1,3	11,9	0,7
1996	47,9	1,1	15,7	5,4	10,3	0,3	6,5	1,5	10,3	0,8
1997	46,4	0,7	16,4	6,4	10,0	0,3	6,7	1,7	10,0	0,8
1998	34,1	0,6	14,3	5,2	6,8	0,3	6,2	1,7	5,4	0,6
1999	23,5	0,4	11,7	4,6	6,0	0,2	5,3	1,6	4,9	0,4
2000	23,0	0,4	11,4	4,8	4,9	0,1	5,3	1,2	5,1	0,4
2001	24,8	0,7	13,7	5,2	7,1	0,2	6,6	1,5	5,5	0,8
2002	29,0	0,6	14,0	5,0	7,9	0,2	6,8	1,4	7,5	0,6
2003	28,7	0,7	14,8	6,2	9,1	0,4	7,2	1,9	7,3	0,7

(...) Dati non rilevati.

Prospetto 11.3 segue – Persone di 18 anni e più che hanno richiesto certificati negli ultimi 12 mesi per tipo di certificato richiesto e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

ANNI	Certificati anagrafici		Pratiche automobilistiche		Certificati scolastici		Certificati catastali		Altri certificati	
	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato	Totale	di cui presso ufficio privato
ITALIA MERIDIONALE										
1993	(...)	2,3	(...)	9,8	(...)	1,6	(...)	4,2	(...)	3,6
1994	53,7	1,8	13,5	5,8	13,3	0,6	6,7	2,0	12,2	1,4
1995	56,9	1,0	12,6	4,9	12,2	0,2	6,5	1,3	11,4	0,8
1996	54,9	1,0	12,9	5,1	12,9	0,1	5,8	1,2	11,6	1,0
1997	54,5	1,2	15,9	5,6	13,7	0,3	7,1	1,6	12,1	1,3
1998	43,0	0,6	11,5	3,9	10,0	0,2	5,2	0,9	5,2	0,5
1999	30,0	0,3	8,9	2,8	7,3	0,1	4,4	0,9	3,5	0,3
2000	31,1	0,4	8,7	3,1	7,3	0,1	4,3	1,0	3,8	0,2
2001	34,9	0,6	11,2	4,1	9,2	0,5	5,7	1,2	5,6	0,5
2002	40,4	0,5	12,5	5,4	12,4	0,4	6,1	1,3	8,5	1,0
2003	39,4	0,5	12,7	5,1	12,0	0,3	6,5	1,5	8,1	0,8
ITALIA INSULARE										
1993	(...)	2,9	(...)	7,6	(...)	1,1	(...)	4,0	(...)	3,5
1994	53,6	2,2	14,6	6,5	11,8	0,6	7,2	2,4	12,9	1,7
1995	55,4	1,5	15,1	5,0	12,9	0,1	7,2	1,8	14,2	1,5
1996	53,1	1,5	13,3	4,9	12,2	0,3	6,3	1,5	11,4	0,8
1997	52,5	1,3	12,6	4,3	13,5	0,4	6,7	1,8	12,2	0,9
1998	42,8	0,7	11,2	3,9	9,7	0,2	5,2	0,9	4,8	0,3
1999	32,1	0,7	9,3	2,8	8,2	0,1	5,1	1,2	3,5	0,4
2000	29,2	0,5	8,5	2,9	7,0	0,1	4,9	1,3	5,0	0,5
2001	33,7	0,6	11,3	3,7	9,2	0,1	6,3	1,5	5,7	0,6
2002	35,2	0,5	11,3	4,0	11,9	0,2	6,7	1,5	7,9	0,6
2003	37,2	1,0	12,5	4,5	11,7	0,4	5,7	1,1	8,4	1,1

(...) Dati non rilevati.

Rispetto al 2002, la quota di persone che ha richiesto certificati anagrafici è rimasta pressoché stabile (33,5 per cento), mentre sono lievemente cresciute le richieste per gli altri tipi di certificati, confermando il trend crescente iniziato nel 2000: i certificati per pratiche automobilistiche passano dall'11,2 per cento nel 2000 al 14,9 per cento nel 2003, i certificati scolastici dal 5,5 al 9,1 per cento, i certificati catastali dal 5,1 al 7,1 per cento ed infine gli altri certificati dal 4,9 all' 8,3 per cento (Prospetto 11.2).

La richiesta di certificati anagrafici è più diffusa nell'Italia meridionale ed insulare (rispettivamente 39,4 per cento e 37,2 per cento), in particolare in Campania (42,8 per cento) e in Basilicata (42,7 per cento). La richiesta di certificati per pratiche automobilistiche risulta, invece, più diffusa nel Nord (16,6 per cento), soprattutto in Valle d'Aosta (18 per cento). Per i certificati scolastici si ha una maggiore richiesta nel Mezzogiorno (12 per cento nel Sud e 11,7 per cento nelle Isole) e le quote più alte si hanno in Puglia (12,5 per cento) e in Molise (12,4 per cento), mentre i certificati catastali vengono richiesti maggiormente nell'Italia nord-orientale (8,8 per cento) (Tavola 11.2).

I valori più elevati del ricorso all'intermediazione (agenzie private) per ottenere certificati si hanno nel caso delle pratiche automobilistiche (5,9 per cento) e della richiesta di certificati catastali (1,8 per cento) (Prospetto 11.2). Si rivolgono ai privati soprattutto dirigenti, imprenditori e liberi professionisti (11,2 per cento per le pratiche automobilistiche e 5,4 per cento per la richiesta di certificati catastali).

Tavola 11.1 – Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Cono- scono l'auto- certifica- zione	Certificati anagrafici			Pratiche automobilistiche		Certificati scolastici		Certificati catastali		Altri certificati		
		Totale	<i>di cui presso ufficio privato</i>		Totale	<i>di cui presso ufficio privato</i>		Totale	<i>di cui presso ufficio privato</i>		Totale	<i>di cui presso ufficio privato</i>	
MASCHI													
18-19	64,1	25,8	0,1	22,9	12,1	32,3	0,9	2,3	0,5	11,1	0,8		
20-24	70,3	27,9	0,2	16,8	7,3	22,3	0,7	3,5	0,7	8,8	1,0		
25-34	76,1	35,3	0,6	21,8	8,9	7,5	0,3	7,8	1,7	11,1	1,1		
35-44	79,9	40,3	0,8	24,2	9,8	9,5	0,3	10,9	2,8	9,9	0,8		
45-54	83,5	39,9	0,6	23,6	9,9	10,7	0,2	12,4	3,1	8,8	1,0		
55-59	80,6	34,9	0,6	22,7	10,3	5,3	0,4	13,3	3,0	9,9	0,6		
60-64	75,5	34,6	0,6	19,8	9,3	2,5	0,3	10,0	2,7	8,3	1,0		
65-74	65,9	30,3	0,3	14,1	5,3	1,1	0,2	9,5	2,7	6,7	0,5		
75 e più	48,9	25,0	1,5	7,9	3,4	0,6	0,1	4,6	1,2	6,7	1,8		
Totale	74,5	34,9	0,6	20,3	8,5	8,4	0,3	9,3	2,3	9,2	1,0		
FEMMINE													
18-19	60,6	25,4	1,3	14,2	5,9	32,9	0,9	1,3	0,2	3,8	0,2		
20-24	73,2	31,6	0,6	10,1	2,7	26,3	0,8	2,8	0,4	8,1	0,4		
25-34	78,2	39,8	0,3	13,7	5,1	12,4	0,2	5,8	1,2	10,0	0,6		
35-44	80,6	43,3	0,6	13,7	5,6	16,6	0,6	7,3	1,9	8,6	0,7		
45-54	78,6	38,0	0,5	12,6	4,5	10,1	0,6	6,4	2,0	8,0	0,7		
55-59	72,9	31,0	0,4	10,4	3,9	2,0	0,2	6,3	1,4	7,0	0,7		
60-64	66,5	26,9	0,2	7,6	2,3	1,2	0,2	3,9	1,0	5,9	0,3		
65-74	53,2	24,2	0,1	3,9	0,9	0,2	(..)	3,4	1,2	4,1	0,2		
75 e più	33,2	9,4	0,4	1,1	0,2	0,2	-	1,6	0,4	7,1	0,2		
Totale	68,2	32,2	0,4	9,9	3,6	9,7	0,4	5,0	1,3	7,5	0,5		
MASCHI E FEMMINE													
18-19	62,4	25,6	0,7	18,6	9,0	32,6	0,9	1,8	0,3	7,5	0,5		
20-24	71,8	29,8	0,4	13,4	5,0	24,3	0,7	3,2	0,6	8,4	0,7		
25-34	77,2	37,5	0,5	17,8	7,0	10,0	0,3	6,8	1,5	10,6	0,9		
35-44	80,3	41,8	0,7	19,0	7,7	13,0	0,4	9,1	2,4	9,3	0,8		
45-54	81,0	38,9	0,5	18,0	7,1	10,4	0,4	9,4	2,5	8,4	0,8		
55-59	76,7	32,9	0,5	16,4	7,1	3,7	0,3	9,7	2,1	8,4	0,7		
60-64	70,9	30,7	0,4	13,6	5,7	1,8	0,3	6,9	1,9	7,1	0,7		
65-74	58,9	26,9	0,2	8,5	2,9	0,6	0,1	6,1	1,8	5,3	0,3		
75 e più	39,0	15,2	0,8	3,6	1,4	0,4	(..)	2,7	0,7	6,9	0,8		
Totale	71,2	33,5	0,5	14,9	5,9	9,1	0,3	7,1	1,8	8,3	0,7		

(..) I valori non raggiungono la metà della cifra dell'ordine minimo considerato.

Tavola 11.2 – Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

	Cono- scono l'auto- certifica- zione	Certificati anagrafici		Pratiche automobilistiche		Certificati scolastici		Certificati catastali		Altri certificati	
		Totale	<i>di cui</i>	Totale	<i>di cui</i>	Totale	<i>di cui</i>	Totale	<i>di cui</i>	Totale	<i>di cui</i>
			<i>presso</i>		<i>presso</i>		<i>presso</i>		<i>presso</i>		<i>presso</i>
		ufficio	ufficio	ufficio	ufficio	ufficio	ufficio	ufficio	ufficio	ufficio	privato
REGIONI											
Piemonte	75,8	30,0	0,1	14,8	6,2	5,9	0,2	6,0	1,6	7,7	0,4
Valle d'Aosta	79,3	34,1	0,2	18,0	4,5	6,7	-	12,2	1,9	11,2	0,4
Lombardia	72,8	31,8	0,4	17,8	7,0	7,4	0,3	6,9	2,2	7,1	0,5
Trentino-Alto Adige	57,1	34,9	0,4	15,2	3,6	8,9	0,3	12,9	0,9	15,5	0,6
<i>Bolzano - Bozen</i>	48,1	34,0	0,5	13,8	2,1	9,3	0,3	13,8	1,2	16,6	0,9
<i>Trento</i>	65,5	35,7	0,2	16,6	5,0	8,5	0,3	12,1	0,6	14,4	0,3
Veneto	75,4	32,8	0,3	17,2	7,5	5,9	0,5	8,8	2,4	10,8	0,9
Friuli-Venezia Giulia	77,3	30,6	0,2	13,1	4,3	6,7	0,2	9,2	2,0	10,8	0,6
Liguria	78,1	27,8	0,4	14,5	6,1	8,2	0,4	7,0	2,0	7,5	0,9
Emilia-Romagna	69,3	32,3	0,5	17,4	6,7	7,5	0,3	7,9	2,0	10,1	0,5
Toscana	68,9	28,2	0,7	15,2	6,1	8,6	0,4	8,4	2,3	7,3	0,9
Umbria	61,3	27,8	0,7	14,2	6,0	9,6	0,7	8,7	1,7	6,9	0,5
Marche	67,8	30,2	0,4	13,8	5,2	8,8	0,2	7,6	1,8	8,1	0,5
Lazio	74,8	28,9	0,7	14,9	6,6	9,4	0,4	6,1	1,8	7,2	0,7
Abruzzo	67,4	37,1	0,2	12,1	3,6	11,4	0,5	7,4	0,8	8,4	1,0
Molise	68,2	37,9	0,4	13,4	3,6	12,4	0,7	14,8	0,9	9,5	0,3
Campania	69,1	42,8	0,6	13,1	5,8	11,9	0,3	5,9	1,7	8,5	0,9
Puglia	67,0	35,8	0,5	12,3	5,2	12,5	0,3	5,7	1,5	7,7	0,7
Basilicata	71,2	42,7	0,2	14,2	4,8	10,5	0,3	10,6	3,2	7,5	1,3
Calabria	65,9	37,8	0,1	12,4	4,2	11,9	0,2	6,6	1,1	7,8	0,2
Sicilia	68,8	37,2	1,1	11,5	4,1	11,7	0,4	5,0	0,9	7,8	1,2
Sardegna	75,5	36,9	0,8	15,3	5,8	12,0	0,2	7,7	1,4	10,2	1,0
Italia	71,2	33,5	0,5	14,9	5,9	9,1	0,3	7,1	1,8	8,3	0,7
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE											
Italia nord-occidentale	74,3	30,9	0,3	16,6	6,7	7,1	0,3	6,7	2,0	7,3	0,5
Italia nord-orientale	71,7	32,5	0,4	16,6	6,5	6,9	0,4	8,8	2,1	10,9	0,7
Italia centrale	70,9	28,7	0,7	14,8	6,2	9,1	0,4	7,2	1,9	7,3	0,7
Italia meridionale	68,0	39,4	0,5	12,7	5,1	12,0	0,3	6,5	1,5	8,1	0,8
Italia insulare	70,5	37,2	1,0	12,5	4,5	11,7	0,4	5,7	1,1	8,4	1,1
Italia	71,2	33,5	0,5	14,9	5,9	9,1	0,3	7,1	1,8	8,3	0,7
TIPI DI COMUNE											
Comune centro dell'area metropolitana	76,3	25,0	0,6	11,5	4,8	8,6	0,3	4,1	1,1	6,1	0,7
Periferia dell'area metropolitana	73,1	33,7	0,7	16,3	6,2	9,7	0,5	6,1	1,9	8,0	0,7
Comuni fino a 2.000 abitanti	66,3	38,6	0,3	14,2	4,9	8,2	0,4	9,4	2,1	10,4	0,2
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	68,7	41,2	0,4	16,4	7,1	8,5	0,3	8,6	2,6	10,1	0,9
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	67,9	33,4	0,6	15,2	6,3	9,5	0,4	6,9	1,6	9,0	0,8
Comuni da 50.001 abitanti e più	75,8	27,8	0,4	14,7	4,9	9,9	0,3	7,4	1,3	6,2	0,4
Italia	71,2	33,5	0,5	14,9	5,9	9,1	0,3	7,1	1,8	8,3	0,7

Capitolo 12 - La modulistica fiscale e il ricorso all'intermediazione

Le modalità di compilazione della modulistica fiscale nel 2003 restano sostanzialmente invariate rispetto all'anno precedente. Il 46,1 per cento delle famiglie è ricorso all'intermediazione a pagamento (erano 46,5 per cento nel 2002), il 19,4 per cento si è servita di intermediazione non a pagamento (17,9 per cento nel 2002) e il 19 si è avvalso delle competenze di un componente della famiglia (20,4 per cento nel 2002). Il 15,9 per cento, invece, non deve compilare nessun modulo (Prospetto 12.1 e Tavola 12.1).

Prospetto 12.1 – Famiglie che hanno fatto ricorso ad intermediazione per la compilazione della dichiarazione dei redditi – Anni 1993-2003 (per 100 famiglie)

ANNI	Non a pagamento	A pagamento
1993	15,7	45,7
1994	16,0	43,8
1995	16,1	43,9
1996	16,3	44,6
1997	16,9	44,5
1998	18,0	44,0
1999	17,4	45,3
2000	18,5	45,9
2001	19,4	45,6
2002	17,9	46,5
2003	19,4	46,1

I valori più elevati del ricorso all'intermediazione a pagamento si registrano nelle famiglie con persona di riferimento¹ dirigente, imprenditore, libero-professionista (69,9 per cento) o lavoratore in proprio (80 per cento). Tra quelle di impiegati più diffuso è il ricorso a persone non a pagamento all'interno della famiglia (29,8 per cento) o meno (22 per cento). Le famiglie con persona di riferimento operaio si rivolgono meno a familiari (12,9 per cento), ma in percentuale maggiore delle altre categorie di occupati sono esenti dalla compilazione (19,6 per cento).

È nella ripartizione Nord-orientale che si concentra la quota maggiore di cittadini che hanno sostenuto spese per ottemperare all'obbligo fiscale (60,7 per cento). I minimi si raggiungono, invece, nel Meridione e nelle Isole (rispettivamente 38,1 per cento e 41,3 per cento) (Prospetto 12.2).

Nei grandi comuni metropolitani le famiglie ricorrono meno ad intermediari a pagamento (31 per cento) ed utilizzano di più le competenze dei familiari (25,5 per cento), mentre il contrario avviene nei piccoli comuni dove si occupano principalmente della compilazione della modulistica fiscale persone a pagamento (il 56,4 per cento nei comuni fino a 2 mila abitanti e il 55,1 per cento nei comuni da 2 a 10 mila abitanti) (Tavola 12.1).

¹ Per persona di riferimento si intende l'intestatario della scheda di famiglia (ISF) se ha dimora abituale a quell'indirizzo, oppure il coniuge dell'ISF, nel caso in cui l'ISF non abiti più lì.

Prospetto 12.2 – Famiglie che hanno fatto ricorso ad intermediazione per la compilazione della dichiarazione dei redditi per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

ANNI	Non a pagamento	A pagamento
ITALIA NORD-OCCIDENTALE		
1993	16,3	43,5
1994	16,6	41,8
1995	17,3	42,9
1996	17,7	42,7
1997	17,5	44,1
1998	18,4	42,7
1999	19,5	44,2
2000	20,1	44,6
2001	20,5	45,0
2002	18,5	46,1
2003	20,3	45,6
ITALIA NORD-ORIENTALE		
1993	13,9	57,3
1994	15,2	55,2
1995	13,5	55,7
1996	14,8	57,1
1997	14,5	56,8
1998	14,4	56,5
1999	14,6	58,2
2000	16,5	58,2
2001	15,3	60,8
2002	15,3	60,8
2003	14,8	60,7
ITALIA CENTRALE		
1993	17,1	45,4
1994	16,1	42,2
1995	16,0	42,7
1996	15,5	44,6
1997	18,3	43,1
1998	19,3	45,4
1999	16,6	48,2
2000	18,9	46,6
2001	19,8	44,5
2002	19,9	45,5
2003	21,0	44,0
ITALIA MERIDIONALE		
1993	16,3	40,1
1994	16,1	38,5
1995	16,3	38,0
1996	16,6	38,5
1997	17,1	38,9
1998	18,8	36,1
1999	17,4	37,0
2000	18,8	39,5
2001	20,4	37,8
2002	17,6	38,2
2003	19,0	38,1
ITALIA INSULARE		
1993	13,8	43,5
1994	15,4	43,2
1995	17,2	40,9
1996	15,9	40,8
1997	16,2	38,9
1998	19,3	39,2
1999	18,4	37,6
2000	16,8	39,5
2001	19,3	41,4
2002	18,4	41,2
2003	23,1	41,3

Tavola 12.1 – Famiglie che hanno fatto ricorso ad intermediazione per la compilazione della dichiarazione dei redditi per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

	Non deve compilare nessun modulo	Se ne occupa la famiglia	Se ne occupano persone non a pagamento	Se ne occupano persone a pagamento
REGIONI				
Piemonte	17,2	20,5	18,9	44,5
Valle d'Aosta	10,8	19,5	23,4	46,8
Lombardia	15,0	19,1	21,0	46,0
Trentino-Alto Adige	12,7	18,0	16,9	53,6
<i>Bozano - Bozen</i>	<i>15,3</i>	<i>12,6</i>	<i>15,8</i>	<i>57,3</i>
<i>Trento</i>	<i>10,4</i>	<i>22,7</i>	<i>18,0</i>	<i>50,3</i>
Veneto	8,6	15,6	14,9	62,5
Friuli-Venezia Giulia	12,3	19,6	19,3	50,1
Liguria	16,5	18,2	20,0	46,0
Emilia-Romagna	9,9	15,3	12,8	63,7
Toscana	11,4	16,0	18,9	50,8
Umbria	9,0	14,3	17,3	62,0
Marche	9,9	13,9	16,8	60,0
Lazio	15,7	26,2	23,9	33,0
Abruzzo	15,7	17,5	22,3	44,1
Molise	14,2	19,2	23,2	43,7
Campania	26,8	26,2	14,3	32,5
Puglia	15,1	15,7	22,3	45,5
Basilicata	16,6	16,7	23,0	42,8
Calabria	29,0	16,9	21,1	32,3
Sicilia	20,4	15,0	23,1	42,6
Sardegna	17,1	23,0	23,0	37,1
Italia	15,9	19,0	19,4	46,1
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE				
Italia nord-occidentale	15,7	19,4	20,3	45,6
Italia nord-orientale	9,9	16,2	14,8	60,7
Italia centrale	13,2	20,6	21,0	44,0
Italia meridionale	21,9	20,3	19,0	38,1
Italia insulare	19,6	17,0	23,1	41,3
Italia	15,9	19,0	19,4	46,1
TIPI DI COMUNE				
Comune centro dell'area metropolitana	21,6	25,5	22,2	31,0
Periferia dell'area metropolitana	18,1	23,0	17,4	41,4
Comuni fino a 2.000 abitanti	13,7	13,6	16,4	56,4
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	12,2	15,8	18,1	55,1
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	14,8	17,0	20,0	47,7
Comuni da 50.001 abitanti e più	16,0	19,1	20,0	45,5
Italia	15,9	19,0	19,4	46,1

Capitolo 13 - La raccolta differenziata dei rifiuti

La raccolta differenziata dei rifiuti è una abitudine che si sta diffondendo tra le famiglie negli anni in maniera lenta ma costante: crescono infatti sia le famiglie che effettuano la raccolta differenziata sempre sia quelle che la effettuano qualche volta. La crescita riguarda in particolare l'utilizzo continuativo di contenitori per la plastica (dal 39,7 per cento del 1998 al 49,5 per cento del 2003), per le lattine in alluminio (dal 27,8 per cento al 37,5 per cento) e per i rifiuti organici (dal 36,6 per cento al 46,3 per cento). Segna il passo e registra anche un lieve calo, rispetto al 2002, la raccolta differenziata di farmaci (dal 41,5 per cento del 2002 al 40,5 del 2003) e di batterie usate (dal 38 per cento al 37,3 per cento). Ciò è dovuto probabilmente alla minor facilità, dichiarata dalle famiglie, nel raggiungere tali contenitori rispetto all'anno precedente (per i contenitori di farmaci si è passati infatti dal 34,3 per cento al 31,9 per cento; per le batterie usate invece dal 27,6 per cento al 25,6 per cento).

I contenitori più facilmente raggiungibili rimangono invece quelli destinati al vetro (56,9 per cento), alla carta (54,3 per cento) e alla plastica (46 per cento) (Prospetto 13.1).

Prospetto 13.1 – Famiglie che effettuano la raccolta differenziata per tipo di rifiuti e accessibilità del servizio – Anni 1998-2003 (per 100 famiglie)

TIPO DI RIFIUTI	Raccolta differenziata dei rifiuti												Contenitori facilmente raggiungibili					
	Sempre						Qualche volta											
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	1998	1999	2000	2001	2002	2003	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Carta	46,9	48,8	51,5	52,5	54,4	55,2	15,5	15,5	16,6	17,2	16,2	16,1	46,1	49,2	51,0	52,3	54,8	54,3
Vetro	52,6	52,9	55,5	56,2	57,0	57,3	15,9	15,5	16,4	17,3	16,3	16,6	52,7	53,5	55,6	56,5	57,6	56,9
Farmaci	37,3	36,6	39,7	39,6	41,5	40,5	16,6	16,7	17,4	17,5	16,5	16,7	30,7	30,5	32,6	32,7	34,3	31,9
Batterie usate	34,2	33,0	36,2	36,5	38,0	37,3	14,6	14,6	15,5	15,4	14,9	15,1	25,8	24,2	26,9	26,1	27,6	25,6
Lattine d'alluminio	27,8	31,0	32,6	34,3	36,9	37,5	12,2	12,1	13,6	14,5	13,0	14,1	26,9	30,0	32,1	32,1	34,6	34,6
Contenitori di plastica	39,7	42,0	45,3	46,8	48,0	49,5	12,5	12,6	13,7	14,2	13,3	14,2	37,3	40,1	42,6	43,2	45,0	46,0
Rifiuti organici	36,6	39,9	41,4	44,7	45,7	46,3	5,3	6,2	7,3	7,9	7,7	8,5	34,2	38,3	39,1	42,1	44,6	44,3

L'uso abituale dei contenitori differenziati per il riciclaggio dei rifiuti è maggiore al Nord (dove supera la soglia del 75 per cento per carta e vetro) mentre nel Mezzogiorno si registrano i livelli minori (non si arriva al 40 per cento per alcuna tipologia di rifiuto). Ciò può dipendere anche da risulta agevole la raccolta differenziata per le famiglie nelle diverse ripartizioni. Al Nord, ad esempio, quasi il 70 per cento delle famiglie dichiara facilità nel raggiungere i diversi contenitori, al Sud siamo su livelli del 30-40 per cento, anche se nelle Isole, rispetto al 2002, si rileva un discreto aumento della loro raggiungibilità (Prospetto 13.2).

Sono soprattutto le famiglie residenti nei grandi centri urbani a ritenere più accessibili i contenitori di carta (65 per cento), vetro (65,3 per cento), contenitori di plastica (52,5 per cento), rifiuti organici (50,8 per cento) e lattine in alluminio (39,3 per cento), mentre i contenitori di farmaci e batterie usate risultano di più facile accesso nei comuni fino a 2 mila abitanti (rispettivamente 39 per cento e 35,6 per cento) (Tavola 13.1).

Prospetto 13.2 – Famiglie che effettuano la raccolta differenziata per tipo di rifiuti, accessibilità del servizio e ripartizione geografica – Anni 1998-2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

TIPO DI RIFIUTI	Raccolta differenziata dei rifiuti												Contenitori facilmente raggiungibili					
	Sempre						Qualche volta											
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	1998	1999	2000	2001	2002	2003	1998	1999	2000	2001	2002	2003
ITALIA NORD-OCCIDENTALE																		
Carta	72,5	70,7	75,8	73,7	76,1	77,4	13,0	12,1	11,8	13,6	11,6	12,0	62,9	61,1	63,5	62,3	66,8	66,2
Vetro	76,7	75,5	79,5	78,9	79,4	78,6	11,6	10,7	9,9	11,2	10,0	11,3	70,7	69	71,8	72,1	72,1	69,7
Farmaci	56,5	54,1	59,1	56,0	59,9	56,1	16,8	17,1	15,8	18,6	14,9	17,0	43,5	41,4	45,3	43,3	46,4	40,5
Batterie usate	51,5	49,7	54,2	52,1	55,5	51,8	16,2	15,9	14,9	16,4	14,7	17,2	36,7	32,7	37,0	33,5	37,9	31,3
Lattine d'alluminio	45,9	48,5	51,1	48,8	54,3	54,2	13,7	12,4	12,0	14,9	11,6	13,7	37,7	41,6	43,0	39,0	44,6	44,1
Contenitori di plastica	63,3	63,4	68,9	67,6	70,0	69,7	11,5	11,1	9,9	12,3	9,7	11,0	51,3	52,5	55,4	54,4	57,0	57,3
Rifiuti organici	55,3	54,4	58,8	59,7	62,9	58,2	6,2	6,8	6,3	7,8	7,3	9,0	46,3	45,8	48,5	49,0	55,1	49,0
ITALIA NORD-ORIENTALE																		
Carta	68,5	67,6	70,1	76,2	76,9	76,9	13,1	13,4	13,0	9,9	10,7	10,1	62,6	63,1	64,3	67,8	71,5	68,5
Vetro	71,8	69,8	73,6	77,3	77,6	77,9	12,5	13,0	11,6	9,6	10,1	9,7	66,8	65,7	67,6	67,5	71,7	69,3
Farmaci	54,8	51,7	56,0	61,0	63,4	62,3	13,9	15,5	15,3	12,4	12,4	12,1	41,9	37,7	41,6	44,4	49,1	44,2
Batterie usate	54,6	51,1	55,4	62,0	63,0	62,9	13,3	14,0	14,2	11,8	12,5	11,3	39,9	35,7	37,0	42,7	46,6	42,0
Lattine d'alluminio	41,8	44,8	48,3	58,9	60,0	61,4	11,2	11,3	11,9	10,0	9,8	10,0	40,1	41,8	46,1	51,5	54,3	52,4
Contenitori di plastica	56,2	57,8	60,6	68,0	69,0	71,1	11,7	10,9	11,4	9,6	9,6	8,9	51,4	52,1	54,2	58,2	61,0	60,5
Rifiuti organici	47,7	45,7	49,9	59,2	58,2	64,8	4,3	5,8	6,8	6,2	6,5	5,6	43,8	42,1	46,7	51,8	56,1	58,1
ITALIA CENTRALE																		
Carta	40,9	46,1	48,3	44,6	44,0	46,8	20,0	19,4	23,2	23,0	23,7	21,4	49,0	55,0	58,3	57,3	56,0	58,3
Vetro	48,3	51,1	51,5	47,9	45,7	49,0	20,2	18,9	21,7	22,6	25,1	21,2	55,1	56,3	58,8	58,6	57,5	59,2
Farmaci	28,7	30,2	33,0	29,2	29,1	29,6	18,9	17,5	22,0	21,1	22,3	20,3	25,7	27,3	30,1	28,9	27,7	29,6
Batterie usate	24,9	25,1	30,1	26,8	26,0	26,3	16,2	15,5	19,1	18,3	20,1	17,8	18,7	19,3	24,7	21,3	20,2	22,4
Lattine d'alluminio	20,0	23,8	27,0	25,1	25,8	27,7	13,4	13,5	17,5	17,6	17,3	17,7	25,1	29,7	35,1	33,3	33,8	35,6
Contenitori di plastica	28,2	34,1	36,1	34,2	34,8	39,4	13,7	14,5	17,9	16,7	19,0	18,1	31,6	37,7	41,6	41,4	43,6	47,0
Rifiuti organici	32,3	37,3	35,4	33,5	36,5	36,5	6,0	7,0	10,9	10,4	11,5	11,0	34,9	41,6	39,8	40,9	45,3	44,0
ITALIA MERIDIONALE																		
Carta	18,3	21,2	24,3	28,1	34,3	33,5	18,4	18,6	20,3	23,3	20,3	19,8	24,1	28,9	30,1	34,5	37,8	35,5
Vetro	25,6	25,3	29,2	32,8	37,9	37,2	20,8	20,1	22,7	25,3	20,6	22,1	31,5	32,8	34,3	38,2	40,1	40,0
Farmaci	16,0	17,2	18,9	20,4	23,5	23,7	18,0	17,2	18,8	18,7	18,2	16,9	17,7	19,4	19,1	19,0	20,1	19,4
Batterie usate	13,0	13,6	14,7	15,1	18,1	19,3	13,8	13,9	16,3	15,9	14,7	13,8	13,7	14,0	14,3	13,0	13,0	13,0
Lattine d'alluminio	9,7	12,6	11,8	15,4	18,0	18,2	11,2	12,2	15,0	16,5	14,3	14,5	12,1	14,5	13,4	15,2	16,7	16,4
Contenitori di plastica	19,2	20,2	23,6	27,6	30,0	30,3	14,9	14,2	16,6	18,5	16,0	17,9	24,1	24,7	26,2	28,8	29,9	30,2
Rifiuti organici	16,6	24,8	22,9	32,8	32,4	33,0	4,7	5,8	7,5	9,0	6,9	8,2	18,8	26,6	24,2	34,3	30,8	33,4
ITALIA INSULARE																		
Carta	11,3	18,7	16,5	18,8	18,1	18,6	11,8	15,2	16,2	16,7	16,1	19,8	12,9	24,6	23,8	25,4	26,1	28,2
Vetro	19,0	23,3	21,7	21,7	21,9	21,3	15,1	16,9	19,7	21,3	19,0	22,7	19,6	28,1	29,2	29,5	30,6	31,3
Farmaci	15,6	15,3	14,9	16,4	14,7	14,9	14,0	15,3	14,2	14,3	14,0	17,4	13,5	17,7	15,8	18,6	17,8	17,6
Batterie usate	12,9	11,7	10,5	11,7	10,5	11,2	11,4	11,6	11,5	12,6	10,8	14,2	9,6	11,5	10,2	12,2	10,2	12,7
Lattine d'alluminio	7,2	11,5	9,1	8,3	9,5	9,1	9,3	9,7	11,0	11,9	12,3	15,3	8,6	14,4	11,6	11,7	11,7	13,5
Contenitori di plastica	11,7	17,0	17,3	16,6	14,8	16,1	9,5	12,6	14,5	13,8	13,8	16,9	13,4	21,7	23,0	19,8	18,3	20,5
Rifiuti organici	16,8	27,3	29,0	24,0	23,2	27,7	4,9	4,7	4,2	4,9	5,4	8,3	16,0	29,8	30,5	24,9	23,9	30,2

Tavola 13.1 – Famiglie per grado di accessibilità ai contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti nella zona in cui abitano, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

	Contenitori raggiungibili per la raccolta differenziata di															
	Carta		Vetro		Farmaci		Batterie usate		Lattine in alluminio		Contenitori in plastica		Rifiuti organici		Altro	
	Facil-mente	Difficil-mente	Facil-mente	Difficil-mente	Facil-mente	Difficil-mente	Facil-mente	Difficil-mente	Facil-mente	Difficil-mente	Facil-mente	Difficil-mente	Facil-mente	Difficil-mente	Facil-mente	Difficil-mente
REGIONI																
Piemonte	65,0	15,5	65,3	16,9	32,6	22,7	24,4	21,2	33,1	15,0	56,3	18,1	47,8	11,6	17,4	5,7
Valle d'Aosta	65,6	14,8	69,4	14,0	27,9	24,0	25,9	21,5	25,9	11,9	53,5	12,4	39,4	6,7	13,0	4,6
Lombardia	67,2	9,4	73,2	10,0	48,9	19,9	38,3	20,8	53,8	12,1	59,8	8,0	52,0	7,0	26,1	5,2
Trentino-Alto Adige	74,1	11,3	74,8	11,3	40,1	15,6	46,7	16,9	57,9	12,2	54,6	13,2	44,8	7,3	25,8	6,9
<i>Bolzano - Bozen</i>	<i>70,5</i>	<i>7,5</i>	<i>72,4</i>	<i>6,7</i>	<i>35,6</i>	<i>10,1</i>	<i>41,5</i>	<i>10,6</i>	<i>58,0</i>	<i>9,2</i>	<i>44,0</i>	<i>11,8</i>	<i>47,6</i>	<i>4,1</i>	<i>28,0</i>	<i>4,4</i>
<i>Trento</i>	<i>77,3</i>	<i>14,7</i>	<i>76,8</i>	<i>15,4</i>	<i>44,1</i>	<i>20,5</i>	<i>51,2</i>	<i>22,5</i>	<i>57,8</i>	<i>14,8</i>	<i>63,9</i>	<i>14,4</i>	<i>42,4</i>	<i>10,0</i>	<i>23,8</i>	<i>9,1</i>
Veneto	63,3	13,4	64,7	13,1	47,4	23,9	44,1	23,6	58,8	12,8	60,3	13,1	61,6	4,3	32,4	8,8
Friuli-Venezia Giulia	70,6	16,9	72,9	17,5	44,6	22,5	40,2	25,4	49,8	15,7	59,4	14,5	56,0	7,6	23,3	7,5
Liguria	64,3	13,3	63,5	14,8	18,7	13,7	13,2	11,4	23,6	11,4	47,9	12,3	37,9	4,2	7,9	3,0
Emilia-Romagna	71,7	13,7	71,6	15,8	41,8	20,2	39,4	18,7	45,5	16,7	62,4	14,6	58,2	9,2	21,8	7,2
Toscana	67,2	13,3	69,3	14,8	32,0	16,8	24,0	15,1	51,5	12,5	59,8	11,6	49,1	10,4	12,9	5,1
Umbria	52,7	16,6	55,2	16,8	33,4	18,5	27,5	15,3	31,8	11,5	40,7	14,2	39,7	10,8	13,3	7,3
Marche	57,8	19,7	60,3	19,3	31,5	22,7	29,9	20,9	28,3	17,1	49,8	18,0	53,9	7,6	18,3	6,0
Lazio	53,5	16,7	53,0	17,5	27,1	16,4	18,8	14,9	27,7	12,8	38,9	12,7	38,9	7,6	9,2	3,6
Abruzzo	43,2	17,3	51,8	21,1	26,4	20,8	17,7	17,6	18,8	11,5	31,7	15,1	27,2	12,4	8,8	7,2
Molise	35,6	16,4	40,3	17,2	19,8	15,3	17,1	14,3	14,3	9,7	28,4	13,0	37,6	5,9	8,1	2,9
Campania	26,0	13,8	32,6	18,8	18,5	13,4	12,4	9,5	14,7	9,9	25,3	13,7	32,0	7,7	8,0	4,6
Puglia	48,7	18,1	50,5	18,3	22,3	20,7	14,2	14,9	18,6	15,0	40,8	14,2	39,2	5,5	10,7	3,7
Basilicata	32,1	13,8	38,8	16,4	30,7	16,0	23,7	13,8	14,2	9,8	28,0	12,2	42,8	9,1	11,5	4,5
Calabria	31,1	15,7	31,5	17,3	8,0	5,9	5,5	5,6	15,6	9,7	22,4	12,2	26,6	5,2	6,5	2,5
Sicilia	29,8	16,0	31,4	17,0	17,7	14,7	13,0	13,1	15,7	13,7	22,1	14,1	35,3	7,6	6,4	4,2
Sardegna	23,3	9,9	31,0	14,8	17,1	9,1	11,7	6,7	6,5	4,8	15,6	5,5	14,2	4,5	8,0	2,6
Italia	54,3	14,1	56,9	15,5	31,9	18,0	25,6	16,6	34,6	12,8	46,0	12,8	44,3	7,6	16,1	5,2
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE																
Italia nord-occidentale	66,2	11,6	69,7	12,6	40,5	20,0	31,3	19,9	44,1	12,8	57,3	11,5	49,0	8,0	21,4	5,1
Italia nord-orientale	68,5	13,8	69,3	14,5	44,2	21,5	42,0	21,3	52,4	14,7	60,5	13,8	58,1	6,9	26,5	7,8
Italia centrale	58,3	16,0	59,2	16,8	29,6	17,5	22,4	15,7	35,6	13,2	47,0	13,1	44,0	8,7	11,8	4,6
Italia meridionale	35,5	15,8	40,0	18,5	19,4	15,3	13,0	11,6	16,4	11,5	30,2	13,7	33,4	7,2	8,8	4,2
Italia insulare	28,2	14,5	31,3	16,5	17,6	13,4	12,7	11,6	13,5	11,6	20,5	12,1	30,2	6,8	6,8	3,8
Italia	54,3	14,1	56,9	15,5	31,9	18,0	25,6	16,6	34,6	12,8	46,0	12,8	44,3	7,6	16,1	5,2
TIPI DI COMUNE																
Comune centro dell'area metropolitana	65,0	12,2	65,3	14,3	33,4	16,9	19,8	15,8	39,3	12,3	52,5	12,3	50,8	6,7	12,1	2,9
Periferia dell'area metropolitana	52,7	11,5	54,4	12,7	31,2	17,2	23,3	15,3	34,4	11,3	46,8	11,2	43,2	7,4	18,6	5,9
Comuni fino a 2.000 abitanti	54,2	13,8	58,8	13,7	39,0	15,0	35,6	13,9	36,3	8,4	44,2	10,3	31,6	4,3	20,8	3,3
Comuni da 2.001 a 10.000	51,2	14,7	55,5	16,0	34,1	20,3	30,1	19,5	34,6	13,1	45,0	12,5	42,7	7,3	19,3	6,5
Comuni da 10.001 a 50.000	47,2	15,7	50,2	17,5	27,8	19,2	24,3	17,8	30,9	14,3	40,3	14,4	41,9	9,7	15,6	6,3
Comuni da 50.001 abitanti e più	58,9	14,9	61,0	15,8	31,1	16,0	24,3	13,3	34,6	13,6	48,9	13,5	49,3	7,4	12,9	4,4
Italia	54,3	14,1	56,9	15,5	31,9	18,0	25,6	16,6	34,6	12,8	46,0	12,8	44,3	7,6	16,1	5,2

Tavola 13.2 – Famiglie che dichiarano di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona)

	Raccolta differenziata dei rifiuti															
	Carta		Vetro		Farmaci		Batterie usate		Lattine in alluminio		Contenitori in plastica per alimenti		Rifiuti organici		Altro	
	Sem-pre	Qual-che volta	Sem-pre	Qual-che volta	Sem-pre	Qual-che volta	Sem-pre	Qual-che volta	Sem-pre	Qual-che volta	Sem-pre	Qual-che volta	Sem-pre	Qual-che volta	Sem-pre	Qual-che volta
REGIONI																
Piemonte	68,6	18,2	68,7	18,3	44,6	21,1	41,1	20,5	39,0	18,5	62,6	17,7	47,7	16,6	25,3	9,3
Valle d'Aosta	61,3	20,1	65,5	16,5	41,7	19,7	37,3	15,7	31,3	12,5	55,1	11,3	40,9	7,7	16,6	7,9
Lombardia	85,6	7,8	87,2	6,7	68,8	14,0	63,3	15,4	68,5	10,7	77,8	6,8	67,7	5,6	39,9	5,5
Trentino-Alto Adige	82,8	9,2	84,9	7,8	68,6	12,2	71,7	11,4	67,8	9,9	69,4	9,9	60,7	6,0	37,0	6,5
<i>Bozano - Bozen</i>	<i>89,4</i>	<i>4,9</i>	<i>92,1</i>	<i>3,4</i>	<i>82,6</i>	<i>6,4</i>	<i>85,0</i>	<i>6,6</i>	<i>81,2</i>	<i>6,5</i>	<i>75,3</i>	<i>7,2</i>	<i>72,6</i>	<i>3,6</i>	<i>48,8</i>	<i>5,0</i>
<i>Trento</i>	<i>77,0</i>	<i>13,0</i>	<i>78,5</i>	<i>11,7</i>	<i>56,3</i>	<i>17,2</i>	<i>60,0</i>	<i>15,6</i>	<i>55,9</i>	<i>12,8</i>	<i>64,1</i>	<i>12,4</i>	<i>50,1</i>	<i>8,1</i>	<i>26,6</i>	<i>7,7</i>
Veneto	85,3	6,1	86,5	5,3	79,3	7,1	79,0	7,4	81,9	5,0	84,4	5,1	82,0	3,1	55,9	6,3
Friuli-Venezia Giulia	74,5	13,5	74,7	12,2	57,2	11,7	58,9	10,2	56,1	9,4	65,1	8,7	58,6	4,3	29,4	6,1
Liguria	59,2	17,0	60,3	16,6	22,3	21,7	21,6	18,2	21,5	17,4	47,8	15,9	37,4	7,4	7,6	6,4
Emilia-Romagna	67,9	13,2	68,7	13,7	45,5	17,2	46,1	15,4	40,9	15,3	60,1	12,6	50,4	8,5	21,5	8,5
Toscana	65,7	16,0	65,9	15,9	36,0	20,0	33,6	17,7	46,0	15,7	55,7	15,0	39,9	12,5	14,9	5,9
Umbria	45,9	19,6	49,2	19,3	34,4	16,6	29,7	13,6	24,6	13,2	36,2	19,4	34,2	11,2	13,2	5,7
Marche	49,6	21,9	57,3	19,9	39,3	16,8	37,0	16,6	21,8	18,3	46,8	18,7	51,4	6,3	17,7	7,2
Lazio	34,0	24,9	35,9	25,3	22,3	21,9	18,3	18,8	17,9	19,4	27,4	19,7	30,8	11,2	6,9	9,1
Abruzzo	37,3	21,2	45,1	23,5	29,2	21,0	24,4	16,7	20,2	11,5	29,9	15,5	27,5	7,8	10,6	8,9
Molise	22,6	23,0	27,8	23,1	17,1	16,2	12,4	18,2	7,4	14,6	17,1	19,4	33,4	6,2	6,8	6,5
Campania	33,5	18,9	38,7	21,6	29,6	15,6	23,8	13,8	23,0	15,0	32,3	18,6	37,1	9,4	14,2	8,8
Puglia	42,1	21,4	42,3	24,6	23,7	20,6	19,7	15,5	17,4	16,0	37,7	19,5	33,8	8,1	10,3	5,6
Basilicata	23,6	21,1	29,4	23,7	24,2	21,5	20,5	16,1	11,3	15,7	21,2	19,5	39,5	8,7	10,7	7,9
Calabria	18,4	17,4	22,0	17,2	5,6	8,9	3,7	7,4	9,3	11,4	15,7	13,8	22,2	5,8	5,3	5,2
Sicilia	19,2	22,1	20,9	24,9	14,7	19,2	10,8	15,9	10,6	17,9	17,7	18,9	31,9	9,4	5,5	7,0
Sardegna	16,7	12,5	22,7	15,5	15,5	11,7	12,4	9,0	4,4	6,9	10,8	10,7	14,2	4,8	7,7	4,3
Italia	55,2	16,1	57,3	16,6	40,5	16,7	37,3	15,1	37,5	14,1	49,5	14,2	46,3	8,5	21,4	7,1
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE																
Italia nord-occidentale	77,4	12,0	78,6	11,3	56,1	17,0	51,8	17,2	54,2	13,7	69,7	11,0	58,2	9,0	31,7	6,7
Italia nord-orientale	76,9	10,1	77,9	9,7	62,3	12,1	62,9	11,3	61,4	10,0	71,1	8,9	64,8	5,6	37,5	7,1
Italia centrale	46,8	21,4	49,0	21,2	29,6	20,3	26,3	17,8	27,7	17,7	39,4	18,1	36,5	11,0	11,2	7,6
Italia meridionale	33,5	19,8	37,2	22,1	23,7	16,9	19,3	13,8	18,2	14,5	30,3	17,9	33,0	8,2	11,0	7,2
Italia insulare	18,6	19,8	21,3	22,7	14,9	17,4	11,2	14,2	9,1	15,3	16,1	16,9	27,7	8,3	6,0	6,4
Italia	55,2	16,1	57,3	16,6	40,5	16,7	37,3	15,1	37,5	14,1	49,5	14,2	46,3	8,5	21,4	7,1
TIPI DI COMUNE																
Comune centro dell'area metropolitana	54,6	16,9	53,2	19,4	31,8	20,5	25,8	17,9	32,6	17,0	45,0	17,1	42,4	10,4	12,9	8,0
Periferia dell'area metropolitana	52,0	15,4	53,2	16,9	39,8	17,5	35,6	15,8	36,4	14,4	49,6	15,2	43,4	8,5	21,6	7,4
Comuni fino a 2.000 abitanti	58,3	14,5	62,9	15,9	49,0	13,2	46,7	12,2	40,9	11,2	51,0	12,7	42,0	5,6	28,8	4,7
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	59,9	14,8	64,0	14,4	49,5	14,3	47,7	13,7	44,2	13,0	55,9	11,6	53,4	6,8	30,6	6,6
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	52,4	17,1	54,9	16,6	40,0	17,4	37,9	16,1	37,4	14,1	47,8	14,7	46,4	10,0	21,0	8,5
Comuni da 50.001 abitanti e più	54,0	16,6	55,8	16,7	34,1	16,3	30,9	13,6	32,5	13,7	46,6	14,0	43,5	8,0	14,6	5,3
Italia	55,2	16,1	57,3	16,6	40,5	16,7	37,3	15,1	37,5	14,1	49,5	14,2	46,3	8,5	21,4	7,1

Capitolo 14 - I servizi ospedalieri

Nel 2003, il 3,4 per cento della popolazione, dichiara di essere stato ricoverato almeno una volta nei tre mesi precedenti l'intervista. Così come per gli anni passati, gli aspetti del ricovero per cui i pazienti si dichiarano maggiormente soddisfatti sono quelli relativi all'assistenza medica (87,1 per cento) ed infermieristica (84,6 per cento), mentre si registra una minor quota di utenti soddisfatti per quanto riguarda gli aspetti relativi al comfort quali i servizi igienici (75,8 per cento) ed il vitto (66,9 per cento), che maggiormente risentono del confronto con gli standard domestici (Prospetto 14.1). Questa situazione si presenta anche analizzando il giudizio espresso dai residenti nelle diverse aree geografiche: in tutte le ripartizioni è maggiore la quota di pazienti che esprimono un giudizio positivo sull'assistenza medica ed infermieristica, piuttosto che sugli altri aspetti. Per l'Italia insulare si nota rispetto l'anno precedente una diminuzione della percentuale di utenti soddisfatti per tutti gli aspetti del ricovero considerati (Prospetto 14.2).

I giudizi non differiscono molto tra uomini e donne, leggermente più elevata è la soddisfazione degli uomini per l'assistenza infermieristica e i servizi igienici (Tavola 14.1).

A livello territoriale i maggiori livelli di soddisfazione si registrano nel Nord e in particolare nell'Italia nord-orientale, mentre quelli più bassi si registrano nell'Italia meridionale ed insulare. Le differenze maggiori si riscontrano per l'assistenza infermieristica della quale si dichiarano molto soddisfatte il 49,4 per cento delle persone residenti nel Nord-est a fronte del 19,4 per cento delle persone residenti nell'Italia insulare e per l'assistenza medica (molto soddisfatti il 47 per cento dei residenti nel Nord-est contro il 17,8 per cento delle persone residenti nelle Isole) (Tavola 14.2). Emergono differenze nei livelli di soddisfazione anche rispetto alla dimensione del comune di residenza: risultano più soddisfatti per tutti gli aspetti del ricovero le persone residenti nei piccoli comuni (fino a 2 mila abitanti).

Prospetto 14.1 – Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero – Anni 1998-2003 (per 100 persone)

ANNI	Persone con almeno un ricovero	Persone molto o abbastanza soddisfatte per (a)			
		Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Vitto	Servizi igienici
1998	3,6	88,4	86,5	70,5	74,0
1999	3,6	89,3	85,9	72,9	76,4
2000	3,5	85,6	83,2	66,9	73,9
2001	3,6	89,6	86,8	72,0	76,9
2002	3,6	86,1	83,5	68,6	75,1
2003	3,4	87,1	84,6	66,9	75,8

(a) Per 100 persone con almeno un ricovero.

Prospetto 14.2 – Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero e ripartizione geografica – Anni 1998-2003 (per 100 persone della stessa zona)

ANNI	Persone con almeno un ricovero	Persone soddisfatte per (a)			
		Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Vitto	Servizi igienici
ITALIA NORD-OCCIDENTALE					
1998	3,6	90,0	91,0	72,3	80,2
1999	3,5	93,4	88,2	78,4	84,5
2000	3,4	85,5	84,9	70,6	79,3
2001	3,4	89,8	90,4	75,1	86,5
2002	3,4	85,1	84,0	70,2	79,4
2003	3,1	90,6	89,5	72,9	83,4
ITALIA NORD-ORIENTALE					
1998	3,8	91,5	90,9	78,0	84,7
1999	3,7	90,5	88,6	78,6	82,6
2000	3,4	89,9	89,1	74,2	86,0
2001	3,5	92,0	91,1	80,5	85,4
2002	3,6	87,5	88,2	69,7	81,7
2003	3,6	89,6	91,5	72,2	86,9
ITALIA CENTRALE					
1998	4,0	88,8	87,7	71,1	77,4
1999	3,5	86,3	88,9	70,0	79,8
2000	3,6	88,3	87,2	65,9	75,8
2001	3,7	88,6	87,6	67,2	76,9
2002	3,4	85,9	85,4	71,6	78,6
2003	3,3	87,0	86,8	65,0	75,6
ITALIA MERIDIONALE					
1998	3,4	85,2	79,8	65,8	61,1
1999	3,7	87,9	83,4	70,6	69,2
2000	3,6	88,3	87,2	65,9	75,8
2001	3,7	87,9	81,8	68,0	66,7
2002	3,7	86,5	80,0	65,0	67,2
2003	3,3	88,2	79,7	65,4	69,2
ITALIA INSULARE					
1998	3,4	85,0	80,0	61,7	61,5
1999	3,5	86,1	76,8	61,1	58,0
2000	3,6	81,5	77,8	63,0	65,0
2001	3,9	90,8	82,1	69,0	66,2
2002	4,3	85,4	80,6	66,6	68,5
2003	3,8	75,4	71,0	53,3	57,3

(a) Per 100 persone della stessa zona con almeno un ricovero.

Tavola 14.1 – Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Persone con almeno un ricovero	Assistenza medica (b)		Assistenza infermieristica (b)		Vitto (b)		Servizi igienici (b)		
		Molto	Molto o abbastanza	Molto	Molto o abbastanza	Molto	Molto o abbastanza	Molto	Molto o abbastanza	
MASCHI										
0-14 (a)	2,9	39,4	83,1	37,0	80,5	26,4	57,1	30,5	71,0	
15-24	1,5	28,2	83,9	31,3	85,4	17,8	56,1	22,1	69,0	
25-34	1,5	29,7	92,0	29,3	91,2	23,5	70,6	26,2	77,1	
35-44	2,2	28,3	87,6	28,7	82,6	9,8	57,2	14,2	73,1	
45-54	2,4	37,9	86,9	36,0	86,8	23,4	67,9	32,0	81,9	
55-64	4,1	44,7	91,6	45,2	92,1	24,4	78,6	32,6	86,5	
65-69	5,9	31,7	91,6	32,2	85,6	15,6	63,0	29,2	77,0	
70-74	7,3	32,0	86,1	30,0	85,3	14,2	66,8	31,7	77,9	
75-79	9,8	35,4	85,0	37,4	90,7	23,8	68,9	33,2	79,2	
80 e più	11,2	33,3	87,8	32,9	77,5	22,0	71,6	27,7	76,8	
Totale	3,3	35,1	87,6	34,9	85,7	20,4	66,3	28,4	77,5	
FEMMINE										
0-14 (a)	1,6	42,1	78,5	36,6	72,2	25,6	57,5	29,8	65,5	
15-24	1,6	37,0	91,9	40,0	90,9	25,1	65,1	32,3	75,6	
25-34	3,5	33,8	87,2	31,9	86,5	10,5	67,9	24,3	67,0	
35-44	3,0	34,4	85,9	33,2	85,3	16,7	63,3	21,0	74,7	
45-54	2,9	35,8	84,4	37,2	84,0	17,6	61,3	23,0	70,5	
55-64	2,8	39,6	84,4	34,5	79,5	27,4	65,4	33,5	78,1	
65-69	4,8	27,8	88,1	28,5	82,3	14,7	59,1	19,1	67,6	
70-74	4,8	37,6	89,5	34,4	82,6	20,1	74,1	36,6	85,4	
75-79	6,7	25,6	90,9	30,8	86,5	19,6	76,7	22,0	79,5	
80 e più	10,2	31,1	87,5	27,9	83,5	28,8	77,0	28,0	79,1	
Totale	3,4	34,0	86,7	32,8	83,6	20,2	67,5	26,2	74,3	
MASCHI E FEMMINE										
0-14 (a)	2,3	40,3	81,6	36,8	77,7	26,1	57,2	30,3	69,1	
15-24	1,6	32,6	87,9	35,6	88,1	21,4	60,6	27,2	72,3	
25-34	2,5	32,5	88,7	31,1	88,0	14,4	68,7	24,9	70,0	
35-44	2,6	31,8	86,6	31,3	84,2	13,8	60,8	18,1	74,0	
45-54	2,6	36,7	85,5	36,6	85,3	20,2	64,2	27,0	75,6	
55-64	3,4	42,6	88,6	40,8	86,9	25,7	73,1	33,0	83,0	
65-69	5,3	29,8	89,9	30,4	84,0	15,1	61,1	24,3	72,5	
70-74	5,9	34,6	87,7	32,0	84,0	16,9	70,1	33,9	81,4	
75-79	7,9	30,5	87,9	34,2	88,6	21,7	72,8	27,7	79,3	
80 e più	10,6	31,9	87,6	29,6	81,4	26,4	75,1	27,9	78,3	
Totale	3,4	34,5	87,1	33,8	84,6	20,3	66,9	27,2	75,8	

(a) Il giudizio per le persone fino a 14 anni è stato espresso dai genitori.

(b) Per 100 persone dello stesso sesso e classe di età con almeno un ricovero.

Tavola 14.2 – Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone della stessa zona)

	Persone con almeno un ricovero	Assistenza medica (a)		Assistenza infermieristica (a)		Vitto (a)		Servizi igienici (a)	
		Molto	Molto o abbastanza	Molto	Molto o abbastanza	Molto	Molto o abbastanza	Molto	Molto o abbastanza
REGIONI									
Piemonte	2,9	46,1	89,8	42,0	87,4	23,5	68,4	35,4	82,7
Valle d'Aosta	3,6	56,1	97,8	41,6	97,2	23,7	88,6	41,1	98,8
Lombardia	3,3	40,0	90,0	38,1	89,0	27,6	72,8	36,9	83,8
Trentino-Alto Adige	3,5	64,5	95,5	67,0	93,3	55,4	87,8	64,1	93,8
<i>Bolzano - Bozen</i>	3,8	65,0	93,7	68,7	92,4	59,9	92,7	67,1	93,6
<i>Trento</i>	3,1	64,0	97,6	65,0	94,3	50,0	81,9	60,5	94,0
Veneto	3,7	49,1	90,8	52,7	89,8	33,4	66,1	47,7	87,5
Friuli-Venezia Giulia	2,7	56,1	90,4	57,6	94,5	29,4	79,8	47,6	97,2
Liguria	2,8	48,1	96,0	41,2	98,2	19,1	85,1	22,9	80,6
Emilia-Romagna	3,8	39,0	86,8	40,3	92,4	26,8	73,9	33,3	82,7
Toscana	2,9	41,6	91,3	44,0	90,8	23,6	70,7	30,1	76,3
Umbria	2,6	21,1	88,6	29,1	86,6	11,5	65,6	16,5	74,4
Marche	3,7	42,6	90,5	43,2	90,5	21,0	74,8	30,8	80,1
Lazio	3,5	28,9	83,5	27,6	83,5	14,2	59,0	17,7	74,1
Abruzzo	3,9	33,3	89,8	34,6	87,0	18,3	72,7	19,6	81,2
Molise	3,7	30,9	83,4	30,1	86,8	21,1	68,6	29,4	79,9
Campania	2,9	24,0	86,8	20,5	77,1	9,1	59,7	11,9	68,0
Puglia	3,4	21,3	89,1	18,1	79,9	10,0	66,4	17,0	67,2
Basilicata	3,9	27,2	80,8	22,2	78,4	17,8	69,0	21,7	75,9
Calabria	3,4	32,3	92,0	25,6	79,3	17,8	70,5	25,7	63,6
Sicilia	3,7	15,0	72,5	14,5	66,1	7,4	48,9	9,3	52,7
Sardegna	4,1	25,8	83,5	33,0	84,8	19,5	65,5	21,8	70,3
Italia	3,4	34,5	87,1	33,8	84,6	20,3	66,9	27,2	75,8
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE									
Italia nord-occidentale	3,1	42,5	90,6	39,4	89,5	25,7	72,9	35,2	83,4
Italia nord-orientale	3,6	47,0	89,6	49,4	91,5	32,3	72,2	43,4	86,9
Italia centrale	3,3	34,0	87,0	34,6	86,8	17,7	65,0	23,0	75,6
Italia meridionale	3,3	25,8	88,2	22,4	79,7	12,4	65,4	17,3	69,2
Italia insulare	3,8	17,8	75,4	19,4	71,0	10,6	53,3	12,6	57,3
Italia	3,4	34,5	87,1	33,8	84,6	20,3	66,9	27,2	75,8
TIPI DI COMUNE									
Comune centro dell'area metropolitana	3,1	26,6	84,1	25,8	85,3	12,9	58,7	16,3	72,4
Periferia dell'area metropolitana	3,0	31,3	85,9	30,8	82,9	17,1	64,7	29,4	75,4
Comuni fino a 2.000 abitanti	3,0	48,9	92,7	46,8	90,5	24,9	74,9	36,8	87,8
Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti	3,4	36,5	86,5	35,0	84,5	24,0	69,9	29,3	77,2
Comuni da 10.001 a 50.000 abitanti	3,3	34,5	88,8	33,6	84,6	20,1	69,4	27,0	76,8
Comuni da 50.001 abitanti e più	3,9	35,5	87,2	36,2	83,5	21,6	64,6	28,9	71,9
Italia	3,4	34,5	87,1	33,8	84,6	20,3	66,9	27,2	75,8

(a) Per 100 persone della stessa zona con almeno un ricovero.

Popolazioni di riferimento

Tavola 1 - Popolazione di riferimento per sesso, classe di età, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (a) (dati in migliaia)

	Famiglie (b)	Individui											
		Maschi				Femmine				Maschi e femmine			
		Totale	3 anni e più	14 anni e più	18 anni e più	Totale	3 anni e più	14 anni e più	18 anni e più	Totale	3 anni e più	14 anni e più	18 anni e più
REGIONI													
Piemonte	1.820	2.064	2.013	1.815	1.725	2.172	2.132	1.937	1.872	4.237	4.145	3.752	3.597
Valle d'Aosta	53	59	57	51	49	61	59	54	51	119	116	105	100
Lombardia	3.670	4.428	4.309	3.844	3.653	4.645	4.524	4.098	3.938	9.073	8.832	7.941	7.591
Trentino-Alto Adige	370	459	442	386	367	475	458	406	386	934	901	792	753
<i>Bolzano-Bozen</i>	174	226	219	188	179	234	226	197	186	460	445	385	365
<i>Trento</i>	197	232	223	197	188	242	232	209	200	474	456	406	388
Veneto	1.695	2.208	2.136	1.913	1.825	2.298	2.247	2.019	1.923	4.506	4.383	3.932	3.748
Friuli-Venezia Giulia	508	568	554	503	483	610	594	548	530	1.178	1.149	1.052	1.014
Liguria	724	760	742	679	656	840	824	762	737	1.600	1.566	1.441	1.393
Emilia-Romagna	1.689	1.940	1.892	1.714	1.645	2.052	2.007	1.841	1.778	3.992	3.899	3.555	3.423
Toscana	1.413	1.700	1.673	1.501	1.436	1.820	1.777	1.632	1.573	3.520	3.450	3.133	3.009
Umbria	318	406	397	357	344	429	420	383	368	836	817	740	712
Marche	560	714	692	622	589	750	735	664	638	1.463	1.427	1.286	1.227
Lazio	2.194	2.543	2.455	2.183	2.051	2.726	2.643	2.386	2.290	5.269	5.097	4.569	4.341
Abruzzo	471	622	609	536	502	654	634	573	546	1.276	1.243	1.109	1.049
Molise	125	159	154	137	131	166	163	145	139	325	317	282	269
Campania	1.923	2.808	2.708	2.290	2.111	2.950	2.849	2.457	2.299	5.759	5.557	4.747	4.410
Puglia	1.418	1.981	1.915	1.652	1.544	2.086	2.034	1.776	1.664	4.067	3.948	3.428	3.207
Basilicata	210	296	288	250	236	305	296	262	246	600	584	513	482
Calabria	719	994	971	833	774	1.032	1.007	879	828	2.027	1.979	1.711	1.602
Sicilia	1.819	2.446	2.364	2.019	1.875	2.593	2.519	2.186	2.068	5.039	4.883	4.206	3.943
Sardegna	575	803	787	693	649	830	810	727	691	1.632	1.598	1.420	1.340
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE													
Italia nord-occidentale	6.267	7.311	7.121	6.388	6.083	7.718	7.539	6.851	6.600	15.029	14.659	13.239	12.682
Italia nord-orientale	4.262	5.175	5.025	4.516	4.320	5.435	5.307	4.814	4.618	10.610	10.332	9.330	8.938
Italia centrale	4.485	5.363	5.216	4.663	4.420	5.725	5.575	5.065	4.869	11.088	10.791	9.728	9.289
Italia meridionale	4.865	6.860	6.645	5.697	5.297	7.193	6.983	6.092	5.722	14.053	13.628	11.789	11.020
Italia insulare	2.393	3.249	3.152	2.712	2.525	3.422	3.330	2.913	2.759	6.671	6.481	5.625	5.283
TIPI DI COMUNE													
Comune centro dell'area metropolitana	3.834	4.220	4.082	3.617	3.452	4.640	4.530	4.100	3.934	8.859	8.612	7.718	7.387
Periferia dell'area metropolitana	2.570	3.431	3.322	2.904	2.733	3.569	3.456	3.070	2.926	7.000	6.777	5.974	5.659
Fino a 2.000 abitanti	1.421	1.759	1.718	1.531	1.470	1.739	1.705	1.533	1.467	3.497	3.423	3.064	2.937
Da 2.001 a 10.000 abitanti	5.412	7.056	6.856	6.077	5.718	7.372	7.158	6.381	6.072	14.427	14.015	12.458	11.790
Da 10.001 a 50.000 abitanti	5.355	7.032	6.837	6.002	5.626	7.266	7.094	6.346	6.052	14.298	13.931	12.348	11.678
50.001 abitanti e più	3.679	4.461	4.343	3.845	3.646	4.907	4.791	4.304	4.116	9.368	9.135	8.149	7.762
Italia	22.271	27.958	27.158	23.977	22.645	29.493	28.734	25.735	24.568	57.451	55.892	49.712	47.213

(a) Popolazione al 1 ottobre 2001.

(b) Stima indagine multiscopo.

Strategia di campionamento e livello di precisione dei risultati

1. Obiettivi conoscitivi

La popolazione di interesse dell'indagine in oggetto, ossia l'insieme delle unità statistiche intorno alle quali si intende investigare, è costituita dalle famiglie residenti in Italia e dai membri che le compongono; sono pertanto esclusi i membri permanenti delle convivenze. La famiglia è intesa come *famiglia di fatto*, ossia un insieme di persone coabitanti e legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o affettivi.

Il periodo di riferimento è prevalentemente costituito dai dodici mesi che precedono l'intervista, anche se per alcuni quesiti il riferimento è al momento dell'intervista.

I domini di studio, ossia gli ambiti rispetto ai quali sono riferiti i parametri di popolazione oggetto di stima, sono:

- l'intero territorio nazionale;
- le cinque ripartizioni geografiche (Italia nord-occidentale, Italia nord-orientale, Italia centrale, Italia meridionale, Italia insulare);
- le regioni geografiche (a eccezione del Trentino-Alto Adige le cui stime sono prodotte separatamente per le province di Bolzano e Trento);
- la tipologia comunale ottenuta suddividendo i comuni italiani in sei classi formate in base a caratteristiche socio-economiche e demografiche:

A) comuni appartenenti all'area metropolitana suddivisi in:

- A₁, comuni centro dell'area metropolitana: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Palermo, Catania, Cagliari;
- A₂, comuni che gravitano intorno ai comuni centro dell'area metropolitana;

B) comuni non appartenenti all'area metropolitana suddivisi in:

- B₁ comuni aventi fino a 2.000 abitanti;
- B₂ comuni con 2.001-10.000 abitanti;
- B₃ comuni con 10.001-50.000 abitanti;
- B₄ comuni con oltre 50.000 abitanti.

2. Strategia di campionamento

2.1 Descrizione generale del disegno di campionamento

Il disegno di campionamento è di tipo complesso e si avvale di due differenti schemi di campionamento. Nell'ambito di ognuno dei domini definiti dall'incrocio della regione geografica con le sei aree A₁, A₂, B₁, B₂, B₃ e B₄, i comuni sono suddivisi in due sottoinsiemi sulla base della popolazione residente:

- l'insieme dei comuni Auto rappresentativi (che indicheremo d'ora in avanti come comuni Ar) costituito dai comuni di maggiore dimensione demografica;
- l'insieme dei comuni Non auto rappresentativi (o Nar) costituito dai rimanenti comuni.

Nell'ambito dell'insieme dei comuni Ar, ciascun comune viene considerato come uno strato a se stante e viene adottato un disegno noto con il nome di campionamento a grappoli. Le unità primarie di campionamento sono rappresentate dalle famiglie anagrafiche, estratte in modo sistematico dall'anagrafe del comune stesso; per ogni famiglia anagrafica inclusa nel campione vengono rilevate le caratteristiche oggetto di indagine di tutti i componenti di fatto appartenenti alla famiglia medesima.

Nell'ambito dei comuni Nar viene adottato un disegno a due stadi con stratificazione delle unità primarie. Le Unità primarie (U_p) sono i comuni, le Unità secondarie sono le famiglie anagrafiche; per ogni famiglia anagrafica inclusa nel campione vengono rilevate le caratteristiche oggetto di indagine di tutti i componenti di fatto appartenenti alla famiglia medesima.

I comuni vengono selezionati con probabilità proporzionali alla loro dimensione demografica e senza reimmissione, mentre le famiglie vengono estratte con probabilità uguali e senza reimmissione.

2.2 Definizione della dimensione campionaria

Per un'indagine ad obiettivi plurimi, come quella in esame, è poco realistico pensare di poter disegnare una strategia campionaria che assicuri prefissati livelli di precisione di tutte le stime prodotte. La questione è complicata dal fatto che l'indagine ha la finalità di determinare stime per livelli territoriali differenti, il che comporta l'adozione di soluzioni di tipo ottimale diverse e contrastanti. Ad esempio, se l'unico ambito territoriale di pubblicazione delle stime fosse quello nazionale, una soluzione approssimativamente ottimale sarebbe quella di determinare la numerosità nazionale e ripartirla tra le regioni in modo proporzionale alla loro dimensione demografica; viceversa, avendo la finalità di produrre stime con uguale attendibilità a livello regionale, una soluzione approssimativamente ottimale sarebbe quella di selezionare un campione uguale in tutte le regioni. Quest'ultima soluzione, però, è poco efficiente per le stime a livello nazionale. Per affrontare questo problema, conformemente a quanto fatto in altri paesi, si è fatto ricorso ad una strategia che perviene alla definizione della numerosità campionaria attraverso approssimazioni successive.

In base alle considerazioni precedenti si è deciso di adottare un'ottica mista basata sia su criteri di costo ed organizzativi, sia su una valutazione degli errori campionari delle principali stime a livello nazionale e con riferimento a ciascuno dei domini territoriali di interesse.

I criteri seguiti possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- la dimensione del campione teorico in termini di famiglie, prefissata a livello nazionale essenzialmente in base a criteri di costo ed operativi, è pari a circa 24.000 famiglie;
- il numero di comuni campione interessati non deve essere superiore a 900 in modo da consentire un buon lavoro di controllo e supervisione.

L'allocazione del campione di famiglie e di comuni tra le varie regioni è stata quindi calcolata adottando un criterio di compromesso tale da garantire sia l'affidabilità delle stime a livello nazionale che quella delle stime a livello di ciascuno dei domini territoriali descritti nel paragrafo 1.

2.3 Stratificazione e selezione delle unità campionarie

L'obiettivo della stratificazione è quello di formare gruppi (o strati) di unità caratterizzate, relativamente alle variabili oggetto d'indagine, da massima omogeneità interna agli strati e massima eterogeneità fra gli strati. Il raggiungimento di tale obiettivo si traduce in termini statistici in un guadagno nella precisione delle stime, ossia in una riduzione dell'errore campionario a parità di numerosità campionaria.

Nell'indagine in esame, i comuni vengono stratificati in base alla loro dimensione demografica e nel rispetto delle seguenti condizioni:

- autoponderazione del campione a livello regionale;
- selezione di un comune campione nell'ambito di ciascuno strato definito sui comuni dell'insieme Nar;
- scelta di un numero minimo di famiglie da intervistare in ciascun comune campione; tale numero è stato posto pari a 23;
- formazione di strati aventi ampiezza approssimativamente costante in termini di popolazione residente.

Il procedimento di stratificazione, attuato all'interno di ogni dominio territoriale individuato dalle aree A_1 , A_2 , B_1 , B_2 , B_3 e B_4 di ciascuna regione geografica, si articola nelle seguenti fasi:

- ordinamento dei comuni del dominio in ordine decrescente secondo la loro dimensione demografica in termini di popolazione residente;

- determinazione di una soglia di popolazione per la definizione dei comuni A_r , mediante la relazione:

$${}_r\lambda = \frac{{}_r\bar{m} \cdot {}_r\delta}{{}_r f}$$

in cui per la generica regione geografica r si è indicato con: ${}_r\bar{m}$ il numero minimo di famiglie da intervistare in ciascun comune campione; ${}_r\delta$ il numero medio di componenti per famiglia; ${}_r f$ la frazione di campionamento;

- suddivisione di tutti i comuni nei due sottoinsiemi A_r e Nar : i comuni di dimensione superiore o uguale a ${}_r\lambda$ sono definiti come comuni A_r e i rimanenti come Nar ;
- suddivisione dei comuni dell'insieme Nar in strati aventi dimensione, in termini di popolazione residente, approssimativamente costante e all'incirca pari alla soglia ${}_r\lambda$.

Effettuata la stratificazione, i comuni A_r sono inclusi con certezza nel campione; per quanto riguarda, invece, i comuni Nar , nell'ambito di ogni strato viene estratto un comune campione con probabilità proporzionale alla dimensione demografica, mediante la procedura di selezione sistematica proposta da Madow.¹

La selezione delle famiglie da intervistare in ogni comune campione viene effettuata dalla lista anagrafica di ciascun comune senza reimmissione e con probabilità uguali.

In particolare, la tecnica di selezione è di tipo sistematico e, nell'ambito di ogni comune viene attuata attraverso le seguenti fasi:

- vengono messi in sequenza i fogli delle famiglie dell'anagrafe del comune;
- si calcola il passo di campionamento e_{hi} , come rapporto tra il numero delle famiglie residenti nel comune i dello strato h e il corrispondente numero di famiglie campione, $e_{hi} = M_{hi}/m_{hi}$;
- si selezionano le m_{hi} famiglie che nella sequenza costruita al punto 1) occupano le seguenti posizioni :

$$1, 1+e_{hi}, 1+2e_{hi}, \dots, 1+(m_{hi}-1)e_{hi}.$$

Nel prospetto 1 viene riportata la distribuzione regionale dell'universo e del campione dei comuni, delle famiglie e degli individui.

¹ Madow, W.G. "On the theory of systematic sampling II", *Annals of Mathematical Statistics*, 20, (1949): 333-354.

Prospetto 1 – Distribuzione regionale dei comuni, delle famiglie e degli individui nell'universo e nel campione (dati in migliaia)

REGIONI	Comuni		Famiglie		Individui	
	Universo	Campione	Universo (a)	Campione	Universo (b)	Campione
Piemonte	1.206	60	1.820.161	1.535	4.236.628	3.642
Valle d'Aosta	74	20	52.533	517	119.329	1.180
Lombardia	1.546	79	3.670.047	1.824	9.072.928	4.527
<i>Bolzano-Bozen</i>	116	22	173.546	604	460.034	1.659
<i>Trento</i>	223	24	196.704	577	473.872	1.406
Veneto	581	49	1.695.018	1.134	4.506.136	3.064
Friuli-Venezia Giulia	219	31	507.714	777	1.178.292	1.844
Liguria	235	26	724.007	831	1.599.770	1.835
Emilia-Romagna	341	45	1.688.525	1.170	3.992.148	2.826
Toscana	287	49	1.412.899	1.167	3.519.918	2.908
Umbria	92	22	318.129	634	835.596	1.703
Marche	246	36	559.525	864	1.463.300	2.275
Lazio	377	33	2.194.208	1.261	5.268.803	3.069
Abruzzo	305	37	471.252	885	1.275.503	2.412
Molise	136	23	124.590	599	324.783	1.516
Campania	551	54	1.922.896	1.408	5.758.610	4.204
Puglia	258	48	1.417.826	1.163	4.066.859	3.338
Basilicata	131	24	209.786	586	600.454	1.684
Calabria	409	41	718.691	969	2.026.616	2.777
Sicilia	390	48	1.818.778	1.265	5.039.128	3.560
Sardegna	377	38	574.566	804	1.632.290	2.279
Italia	8.100	809	22.271.401	20.574	57.450.997	53.708

2.4 Procedimento per il calcolo delle stime

Le stime prodotte dall'indagine sono essenzialmente stime di frequenze assolute e relative, riferite alle famiglie e agli individui.

Le stime sono ottenute mediante uno stimatore di ponderazione vincolata, che è il metodo di stima adottato per la maggior parte delle indagini Istat sulle imprese e sulle famiglie.

Il principio su cui è basato ogni metodo di stima campionaria è che le unità appartenenti al campione rappresentino anche le unità della popolazione che non sono incluse nel campione.

Questo principio viene realizzato attribuendo a ogni unità campionaria un peso che indica il numero di unità della popolazione rappresentata dall'unità medesima. Se, per esempio, a un'unità campionaria viene attribuito un peso pari a 30, allora questa unità rappresenta se stessa e altre 29 unità della popolazione che non sono state incluse nel campione.

Al fine di rendere più chiara la successiva esposizione, introduciamo la seguente simbologia: d, indice di livello territoriale di riferimento delle stime; i, indice di comune; j, indice di famiglia; p, indice di componente della famiglia; h, indice di strato di comuni; y, generica variabile oggetto di indagine; Y_{hijp} , valore di y osservato sul componente p della famiglia j del comune i dello strato h; P_{hij} , numero di componenti della

famiglia j del comune i dello strato h; $Y_{hij} = \sum_{p=1}^{P_{hij}} Y_{hijp}$, totale della variabile y osservato sulla famiglia j del

comune i dello strato h; M_{hi} , numero di famiglie residenti nel comune i dello strato h; m_{hi} , campione di famiglie nel comune i dello strato h; N_h , totale di comuni nello strato h; n_h , numero di comuni campione nello strato h (nell'indagine in oggetto si ha $n_h = 1$); H_d , numero totale di strati nel generico dominio territoriale d.

Ipotizziamo di voler stimare, con riferimento ad un generico dominio d , il totale della generica variabile y oggetto di indagine, espresso dalla seguente relazione

$$Y_d = \sum_{h=1}^{H_d} \sum_{i=1}^{N_h} \sum_{j=1}^{M_{hi}} Y_{hij} \quad (1)$$

La stima del totale (1) è data da

$$\hat{Y}_d = \sum_{h=1}^{H_d} \hat{Y}_h, \quad \text{essendo} \quad \hat{Y}_h = \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} W_{hij} Y_{hij}, \quad (2)$$

in cui W_{hij} è il peso finale da attribuire a tutti i componenti della famiglia j del comune i dello strato h .

Dalla precedente relazione si desume, quindi, che per ottenere la stima del totale (1) occorre moltiplicare il valore della variabile y assunto da ciascuna unità campionaria per il peso di tale unità² ed effettuare, a livello del dominio di interesse, la somma dei prodotti così ottenuti.

Il peso da attribuire alle unità campionarie è ottenuto per mezzo di una procedura complessa che:

- corregge l'effetto distorsivo della mancata risposta totale dovuta all'impossibilità di intervistare alcune delle famiglie selezionate per irreperibilità o per rifiuto all'intervista;
- tiene conto della conoscenza di totali noti di importanti variabili ausiliarie (disponibili da fonti esterne all'indagine), nel senso che le stime campionarie dei totali noti delle variabili ausiliarie devono coincidere con i valori noti degli stessi.

Nell'indagine in oggetto vengono definiti per ciascuna regione geografica 18 totali noti, che si riferiscono alla distribuzione della popolazione regionale per sesso e sei classi di età³ e della popolazione regionale nelle sei aree A_1, A_2, B_1, B_2, B_3 e B_4 . Indicando, quindi, con ${}_kX$ ($k=1, \dots, 18$) il totale noto della k -esima variabile ausiliaria per la generica regione geografica e con ${}_kX_{hij}$ il valore assunto dalla k -esima variabile ausiliaria per la famiglia rispondente hij , la condizione sopra descritta è espressa dalla seguente uguaglianza

$${}_kX = \sum_{h=1}^H \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} W_{hijk} X_{hij} \quad (k=1, \dots, 18)$$

in cui H indica il numero complessivo di strati definiti nella regione. Se, ad esempio, ${}_6X$ indica il numero di maschi di età maggiore o uguale a sessantacinque anni, la variabile ausiliaria ${}_6X_{hij}$ rappresenta il numero di maschi di età maggiore o uguale a sessantacinque anni della famiglia hij .

La procedura che consente di costruire i *pesi finali* da attribuire alle unità campionarie rispondenti, è articolata nelle seguenti fasi :

- 1) si calcolano i *pesi diretti* come reciproco della probabilità di inclusione delle unità;
- 2) si calcolano i fattori correttivi per mancata risposta totale, come l'inverso del tasso di risposta del comune cui ciascuna unità appartiene;
- 3) si ottengono i *pesi base*, o pesi corretti per mancata risposta totale, moltiplicando i pesi diretti per i corrispondenti fattori correttivi per mancata risposta totale;
- 4) si costruiscono i fattori correttivi che consentono di soddisfare, a livello regionale, la condizione di uguaglianza tra i totali noti delle variabili ausiliarie e le corrispondenti stime campionarie;
- 5) si calcolano, infine, i pesi finali mediante il prodotto dei pesi base per i fattori correttivi ottenuti al passo 4.

² Al fine di ottenere stime coerenti per individui e famiglie i pesi finali sono definiti in modo tale che a ciascuna famiglia hij e a tutti i componenti della stessa sia assegnato un medesimo peso finale W_{hij} .

³ Le classi di età considerate sono: 0-5 anni, 6-13 anni, 14-24 anni, 25-44 anni, 45-64 anni, 65 anni e più.

I fattori correttivi del passo 4 sono ottenuti dalla risoluzione di un problema di minimo vincolato, in cui la funzione da minimizzare è una funzione di distanza (opportunamente prescelta) tra i pesi base e i pesi finali e i vincoli sono definiti dalla condizione di uguaglianza tra stime campionarie dei totali noti di popolazione e valori noti degli stessi. La funzione di distanza prescelta è la funzione logaritmica troncata; l'adozione di tale funzione garantisce che i pesi finali siano positivi e contenuti in un predeterminato intervallo di valori possibili, eliminando in tal modo i pesi positivi estremi (troppo grandi o troppo piccoli).

Tutti i metodi di stima che scaturiscono dalla risoluzione di un problema di minimo vincolato del tipo sopra descritto rientrano in una classe generale di stimatori nota come stimatori di ponderazione vincolata.⁴ Un importante stimatore appartenente a tale classe, che si ottiene utilizzando la funzione di distanza euclidea, è lo *stimatore di regressione generalizzata*. Come verrà chiarito meglio nel paragrafo 3, tale stimatore riveste un ruolo centrale perché è possibile dimostrare che tutti gli stimatori di ponderazione vincolata convergono asintoticamente, all'aumentare della numerosità campionaria, allo stimatore di regressione generalizzata.

3. Valutazione del livello di precisione delle stime

3.1 Metodologia di calcolo degli errori campionari

Le principali statistiche di interesse per valutare la variabilità campionaria delle stime prodotte da un'indagine sono l'errore di campionamento assoluto e l'errore di campionamento relativo. Indicando con $\hat{Var}(\hat{Y}_d)$ la stima della varianza della generica stima \hat{Y}_d , la stima dell'errore di campionamento assoluto di \hat{Y}_d si può ottenere mediante la seguente espressione:

$$\hat{\sigma}(\hat{Y}_d) = \sqrt{\hat{Var}(\hat{Y}_d)}; \quad (3)$$

la stima dell'errore di campionamento relativo di \hat{Y}_d è invece definita dall'espressione:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d) = \frac{\hat{\sigma}(\hat{Y}_d)}{\hat{Y}_d}. \quad (4)$$

Come è stato descritto nel paragrafo 2.4, le stime prodotte dall'indagine sono state ottenute mediante uno stimatore di ponderazione vincolata definito in base a una funzione di distanza di tipo logaritmico troncato. Poiché, lo stimatore adottato non è funzione lineare dei dati campionari, per la stima della varianza $\hat{Var}(\hat{Y}_d)$ si è utilizzato il metodo proposto da Woodruff; in base a tale metodo, che ricorre all'espressione linearizzata in serie di Taylor, è possibile ricavare la varianza di ogni stimatore non lineare (funzione regolare di totali) calcolando la varianza dell'espressione linearizzata ottenuta. In particolare, per la definizione dell'espressione linearizzata dello stimatore ci si è riferiti allo stimatore di regressione generalizzata, sfruttando la convergenza asintotica di tutti gli stimatori di ponderazione vincolata a tale stimatore, poiché nel caso di stimatori di ponderazione vincolata che utilizzano funzioni distanza differenti dalla distanza euclidea (che conduce allo stimatore di regressione generalizzata) non è possibile derivare l'espressione linearizzata dello stimatore.

L'espressione linearizzata dello stimatore (2) è data, quindi, da:

$$\hat{Y}_d \cong \hat{Z}_d = \sum_{h=1}^{H_d} \hat{Z}_h, \quad \text{essendo} \quad \hat{Z}_h = \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hj}} Z_{hij} W_{hij} \quad (5)$$

⁴ Nella letteratura in lingua anglosassone sull'argomento tali stimatori sono noti come *calibration estimators*.

dove Z_{hij} è la variabile linearizzata espressa come $Z_{hij} = Y_{hij} - \mathbf{X}'_{hij}\beta$, essendo $\mathbf{X}_{hij} = (X_{hij,1}, \dots, X_{hij,K})'$ il vettore contenente i valori delle K ($K=18$) variabili ausiliarie, osservati per la generica famiglia hij e $\hat{\beta}$, il vettore dei coefficienti di regressione del modello lineare che lega la variabile di interesse y alle K variabili ausiliarie x . In base alla (5), si ha, quindi, che la stima della varianza della stima \hat{Y}_d è ottenuta mediante la seguente relazione

$$\hat{\text{Var}}(\hat{Y}_d) \cong \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_d) = \sum_{h=1}^{H_d} \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_h). \quad (6)$$

Dalla (6) risulta che la stima della varianza della stima \hat{Y}_d viene calcolata come somma della stima delle varianze dei singoli strati, Ar e Nar, appartenenti al dominio d. La formula di calcolo della varianza, $\hat{\text{Var}}(\hat{Z}_h)$, della stima \hat{Z}_h è differente a seconda che lo strato sia Ar oppure Nar. Possiamo, quindi scomporre come segue

$$\hat{\text{Var}}(\hat{Y}_d) \cong \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_d) = \sum_{h=1}^{H_{AR}} \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_h) + \sum_{h=1}^{H_{NAR}} \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_h), \quad (7)$$

in cui H_{AR} e H_{NAR} indicano rispettivamente il numero di strati Ar e Nar appartenenti al dominio d.

Negli strati Ar (in cui ciascun comune fa strato a sé e $N_h = n_h = 1$, l'indice i di comune diviene superfluo e viene omesso) la varianza è stimata mediante la seguente espressione:

$$\sum_{h=1}^{H_{AR}} \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_h) = \sum_{h=1}^{H_{AR}} M_h^2 \frac{(M_h - m_h)}{m_h(m_h - 1)} \sum_{j=1}^{m_h} (Z_{hj} - \bar{Z}_h)^2, \quad (8)$$

dove si è posto $M_h = M_{hi}$, $m_h = m_{hi}$, $Z_{hj} = Z_{hij}$ e $\bar{Z}_h = \frac{1}{m_h} \sum_{j=1}^{m_h} Z_{hj}$.

Negli strati Nar, in cui viene estratto un solo comune campione da ogni strato, per stimare la varianza di campionamento si ricorre alla *tecnica di collassamento degli strati*. Questa tecnica consiste nel formare G gruppi contenenti ciascuno L_g ($L_g \geq 2$) strati; la varianza viene stimata mediante la formula seguente:

$$\sum_{h=1}^{H_{NAR}} \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_h) = \sum_{g=1}^G \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_g) = \sum_{g=1}^G \frac{L_g}{L_g - 1} \sum_{h=1}^{L_g} \left(\hat{Z}_{hg} - \frac{\hat{Z}_g}{L_g} \right)^2 \quad (9)$$

dove le quantità sono espresse come:

$$\hat{Z}_{hg} = \sum_{j=1}^{m_{hi}} Z_{hij} W_{hij} \quad \text{e} \quad \hat{Z}_g = \sum_{h=1}^{L_g} \sum_{j=1}^{m_{hi}} Z_{hij} W_{hij}.$$

Utilizzando le espressioni (8) e (9) è possibile, infine, calcolare la varianza di campionamento, $\hat{\text{Var}}(\hat{Y}_d)$, in base alla (7) e calcolare, quindi, in base alla (3) ed alla (4) rispettivamente l'errore di campionamento assoluto e l'errore di campionamento relativo.

Gli errori campionari espressi dalla (3) e dalla (4) consentono di valutare il grado di precisione delle stime; inoltre, l'errore assoluto permette di costruire un intervallo di confidenza, che, con livello di fiducia P contiene il parametro oggetto di stima, l'intervallo viene espresso come:

$$\left\{ \hat{Y}_d - k_p \hat{\sigma}(\hat{Y}_d) \leq Y_d \leq \hat{Y}_d + k_p \hat{\sigma}(\hat{Y}_d) \right\} \quad (10)$$

Nella (10) il valore di k_p dipende dal valore fissato per la probabilità P ; ad esempio, per $P=0.95$ si ha $k=1.96$.

3.2 Fondamenti statistici della procedura per il calcolo degli errori campionari

Per il calcolo degli errori di campionamento delle indagini condotte dall'Istat sulle famiglie e sulle imprese viene correntemente utilizzata una procedura informatica sviluppata nell'ambito dell'Istituto. Nel paragrafo 3.1 è stata descritta la metodologia, implementata dalla procedura, per il calcolo degli errori di campionamento delle stime prodotte dall'indagine mentre, nel presente paragrafo, vengono discussi i fondamenti statistici e i limiti della metodologia medesima.

Negli strati A_r , nei quali si adotta un disegno di campionamento a grappoli e in cui le unità primarie (le famiglie) vengono selezionate senza reimmissione e probabilità uguali, la procedura consente di ottenere stime della varianza campionaria che risultano corrette.

Negli strati N_r , per i quali si adotta un disegno di campionamento a due stadi con selezione delle unità primarie (comuni) senza reimmissione e probabilità variabili, la procedura consente di ottenere stime corrette della varianza campionaria qualora:

- in ciascuno strato sono selezionate due o più unità primarie;
- le unità primarie sono scelte mediante estrazioni indipendenti.

La prima condizione non viene soddisfatta in quanto, nell'indagine in oggetto, da ciascuno strato viene selezionato un solo comune campione e per stimare la varianza di campionamento si ricorre alla tecnica di *collassamento degli strati*. Questa tecnica, che consiste nel formare superstrati contenenti ciascuno un numero di strati maggiore di uno, conduce in generale ad una sovrastima della varianza di campionamento effettiva.

La seconda ipotesi implica che la selezione delle unità primarie venga effettuata con reimmissione. Anche questa assunzione non è soddisfatta per i comuni N_r e ciò comporta una sovrastima della varianza. Si osservi, tuttavia, che tale sovrastima dipende dalla frazione di campionamento di ciascuno strato N_r : è di entità trascurabile negli strati nei quali la frazione di campionamento è piccola, mentre viceversa può risultare di entità più cospicua per quegli strati in cui la frazione di campionamento è maggiore.

3.3 Presentazione sintetica degli errori campionari

Ad ogni stima \hat{Y}_d corrisponde un errore di campionamento relativo $\hat{\epsilon}(\hat{Y}_d)$; ciò significa che per consentire una lettura corretta delle tabelle pubblicate sarebbe necessario presentare per ogni stima pubblicata il corrispondente errore di campionamento relativo. Ciò, tuttavia, non è possibile sia per limiti di tempo e di costi di elaborazione, sia perché le tavole della pubblicazione risulterebbero appesantite e di non facile consultazione per l'utente finale. Inoltre, non sarebbero comunque disponibili gli errori delle stime non pubblicate, che l'utente può ricavare in modo autonomo.

Per le ragioni sopra esposte, si ricorre frequentemente a una presentazione sintetica degli errori relativi, basata sul *metodo dei modelli regressivi*. Questo metodo si basa sulla determinazione di una funzione matematica che mette in relazione ciascuna stima con il proprio errore relativo.

Nella presente indagine, il modello utilizzato per le stime di frequenze assolute e relative, è del tipo seguente:

$$\log(\hat{\epsilon}^2(\hat{Y}_d)) = a + b \log(\hat{Y}_d) \quad (11)$$

dove i parametri a e b vengono stimati utilizzando il metodo dei minimi quadrati.

Nel prospetto 2 sono riportati i valori dei coefficienti a e b e dell'indice di determinazione R^2 del modello utilizzato per l'interpolazione degli errori campionari di stime di frequenze assolute e relative, per totale Italia, ripartizione geografica, tipologia comunale e regione.

Sulla base delle informazioni contenute in tale prospetto, è possibile calcolare la stima dell'errore di campionamento relativo di una determinata stima di frequenza assoluta \hat{Y}_d mediante la formula:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d) = \sqrt{\exp(a + b \log(\hat{Y}_d))} \quad (12)$$

che si ricava facilmente dalla (11).

Se, per esempio, la stima \hat{Y}_d si riferisce agli individui dell'Italia Nord occidentale, l'errore relativo corrispondente si ottiene introducendo nella (12) i valori dei parametri a e b riportati nella seconda riga del prospetto 2 alla voce Persone (a = 8,886722, b = -1,121521).

I prospetti 3 e 4, presentati in aggiunta, consentono di rendere più agevole il calcolo degli errori campionari. Essi riguardano, rispettivamente, le famiglie e gli individui e hanno la seguente struttura: a) in fiancata sono elencati i valori crescenti di stima (20.000, 30.000, ..., 25.000.000); b) le colonne successive contengono gli errori di campionamento relativo, per ciascun dominio territoriale di interesse, calcolati mediante la formula (12), corrispondenti alle stime di frequenze assolute della prima colonna.

Le informazioni contenute in tali prospetti permettono di calcolare l'errore relativo di una generica stima di frequenza assoluta (o relativa) mediante due procedimenti che risultano di facile applicazione, anche se conducono a risultati meno precisi di quelli ottenibili mediante l'espressione (12). Il primo metodo consiste nell'individuare, nella prima colonna del prospetto, il livello di stima che più si avvicina alla stima di interesse e nel considerare come errore relativo il valore che si trova sulla stessa riga, nella colonna corrispondente al dominio territoriale di riferimento.

Con il secondo metodo, l'errore campionario della stima \hat{Y}_d si ricava mediante la seguente espressione:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d) = \hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d^{k-1}) - \frac{\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d^{k-1}) - \hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d^k)}{\hat{Y}_d^k - \hat{Y}_d^{k-1}} (\hat{Y}_d - \hat{Y}_d^{k-1}) \quad (13)$$

dove \hat{Y}_d^{k-1} e \hat{Y}_d^k sono i valori delle stime, riportati nella prima colonna, entro i quali è compresa la stima di interesse \hat{Y}_d , ed $\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d^{k-1})$ e $\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_d^k)$ i corrispondenti errori relativi.

Prospetto 2 – Valori dei coefficienti a, b e dell'indice di determinazione R² (%) delle funzioni utilizzate per le interpolazioni degli errori campionari delle stime riferite alle famiglie e alle persone per totale Italia, ripartizione geografica, tipo di comune e regione

ZONE TERRITORIALI	Famiglie			Persone		
	a	b	R ² (%)	a	b	R ² (%)
ITALIA	8,126695	-1,066836	97,2	9,369877	-1,154192	89,8
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE						
Nord-ovest	8,496129	-1,090057	97,4	8,886722	-1,121521	89,1
Nord-est	7,574664	-1,040243	97,0	8,587317	-1,124175	87,8
Centro	8,202291	-1,087703	96,3	9,215199	-1,170134	89,5
Sud	7,507813	-1,038374	95,8	8,515695	-1,115840	89,9
Isole	7,212753	-1,004348	93,3	8,486695	-1,111427	88,4
TIPI DI COMUNE						
A1	8,587873	-1,114366	97,7	9,696065	-1,205735	92,1
A2	8,431834	-1,093702	94,9	8,702591	-1,114464	86,9
B1	6,181634	-0,939551	89,2	7,781742	-1,081968	81,5
B2	7,859288	-1,051465	95,8	8,532477	-1,106433	87,6
B3	7,929268	-1,055442	95,9	9,032780	-1,139991	88,1
B4	8,077021	-1,097014	97,8	9,431674	-1,206819	93,0
REGIONI						
Piemonte	7,990554	-1,080919	95,2	8,490983	-1,130451	89,2
Valle d'Aosta	5,183400	-1,092713	95,7	5,604077	-1,141310	87,8
Lombardia	8,587960	-1,084839	97,3	8,992577	-1,118753	88,4
<i>Bolzano</i>	6,532910	-1,112950	95,6	7,099820	-1,175166	86,5
<i>Trento</i>	6,424840	-1,072121	94,3	7,099983	-1,152999	87,0
Veneto	7,846408	-1,047495	95,8	8,554572	-1,111292	85,3
Friuli-Venezia Giulia	7,223355	-1,071700	96,2	7,119638	-1,073961	84,8
Liguria	7,534431	-1,082785	94,9	7,906214	-1,118700	89,7
Emilia-Romagna	8,461177	-1,120931	97,5	9,150396	-1,182298	89,6
Toscana	7,884231	-1,078347	97,1	8,469668	-1,131515	88,1
Umbria	7,064439	-1,109360	96,7	7,485775	-1,153576	89,9
Marche	7,352585	-1,098349	96,0	8,130887	-1,171220	88,4
Lazio	8,656221	-1,112372	96,3	9,404646	-1,175593	89,6
Abruzzo	6,723496	-1,042861	93,9	7,360151	-1,106028	87,8
Molise	6,234832	-1,115251	92,5	6,414338	-1,122217	87,2
Campania	7,866663	-1,051461	95,0	8,869668	-1,132210	88,8
Puglia	7,840004	-1,066974	94,2	7,838323	-1,068001	88,6
Basilicata	6,830216	-1,117322	93,1	6,758832	-1,114065	87,3
Calabria	7,652224	-1,107336	94,6	7,798583	-1,112207	89,2
Sicilia	7,419063	-1,011176	88,4	8,407360	-1,096925	88,9
Sardegna	6,962869	-1,039530	94,6	8,172734	-1,146744	88,6

- (a) Italia nord-occidentale: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria; Italia nord-orientale: Bolzano, Trento, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna; Italia centrale: Toscana, Umbria, Marche, Lazio; Italia meridionale: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria; Italia insulare: Sicilia, Sardegna.
- (b) Comuni tipo A1: Area urbana centro; Tipo A2: Area urbana periferia; Tipo B1: comuni fino a 2.000 abitanti; Tipo B2: da 2.001 a 10.000 abitanti; Tipo B3: da 10.001 a 50.000 abitanti; Tipo B4: oltre 50.000 abitanti.

Prospetto 3 – Valori interpolati degli errori campionari relativi percentuali delle stime riferite alle famiglie per totale Italia, ripartizione geografica, tipo di comune e regione

STIME	Italia	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	A1	A2	B1	B2	B3	B4
20.000	29,5	31,7	25,6	27,7	25,0	25,5	29,4	30,1	21,0	27,9	28,3	24,8
30.000	23,8	25,4	20,7	22,2	20,2	20,8	23,5	24,1	17,3	22,5	22,9	19,9
40.000	20,4	21,7	17,8	19,0	17,4	18,0	20,0	20,6	15,1	19,4	19,6	17,0
50.000	18,1	19,2	15,9	16,8	15,5	16,1	17,6	18,3	13,6	17,2	17,5	15,0
60.000	16,4	17,4	14,4	15,2	14,1	14,7	15,9	16,5	12,5	15,7	15,9	13,6
70.000	15,1	16,0	13,3	14,0	13,0	13,6	14,6	15,2	11,6	14,4	14,6	12,5
80.000	14,1	14,9	12,4	13,0	12,2	12,7	13,6	14,1	10,9	13,5	13,6	11,6
90.000	13,2	14,0	11,7	12,2	11,4	12,0	12,7	13,2	10,4	12,6	12,8	10,9
100.000	12,5	13,2	11,1	11,5	10,8	11,4	12,0	12,5	9,9	12,0	12,1	10,3
200.000	8,7	9,0	7,7	7,9	7,6	8,0	8,2	8,6	7,1	8,3	8,4	7,0
300.000	7,0	7,2	6,3	6,3	6,1	6,5	6,5	6,9	5,9	6,7	6,8	5,6
400.000	6,0	6,2	5,4	5,4	5,3	5,7	5,5	5,9	5,1	5,8	5,8	4,8
500.000	5,3	5,5	4,8	4,8	4,7	5,1	4,9	5,2	4,6	5,1	5,2	4,2
750.000	4,3	4,4	3,9	3,9	3,8	4,1	3,9	4,2	3,8	4,1	4,2	3,4
1.000.000	3,7	3,8	3,3	3,3	3,3	3,6	3,3	3,5	3,3	3,6	3,6	2,9
2.000.000	2,5	2,6	2,3	2,3	2,3	2,5	2,3	2,4	2,4	2,5	2,5	2,0
3.000.000	2,0	2,1	1,9	1,8	1,9	2,1	1,8	1,9	2,0	2,0	2,0	1,6
4.000.000	1,7	1,8	1,6	1,6	1,6	1,8	1,5	1,7	1,7	1,7	1,7	1,4
5.000.000	1,6	1,6	1,4	1,4	1,4	1,6	1,4	1,5	1,6	1,5	1,5	1,2
7.500.000	1,3	1,3	1,2	1,1	1,2	1,3	1,1	1,2	1,3	1,2	1,2	1,0
10.000.000	1,1	1,1	1,0	0,9	1,0	1,1	-	-	-	-	-	-
15.000.000	0,9	0,9	0,8	0,8	0,8	0,9	-	-	-	-	-	-
20.000.000	0,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

STIME	Piemonte	Valle d'Aosta	Lombardia	Bolzano	Trento	Veneto	Friuli-Venezia Giulia	Liguria	Emilia-Romagna	Toscana	Umbria
20.000	25,7	6,0	34,0	10,6	12,3	28,3	18,4	20,3	26,7	24,7	14,1
30.000	20,7	4,8	27,3	8,5	9,9	22,9	14,8	16,3	21,3	19,9	11,2
40.000	17,7	4,1	23,4	7,2	8,5	19,7	12,7	13,9	18,1	17,0	9,6
50.000	15,7	3,6	20,7	6,4	7,5	17,5	11,2	12,4	16,0	15,1	8,5
60.000	14,2	-	18,8	5,8	6,8	15,9	10,2	11,2	14,4	13,7	7,7
70.000	13,1	-	17,2	5,3	6,3	14,7	9,4	10,3	13,2	12,6	7,0
80.000	12,2	-	16,0	4,9	5,8	13,7	8,7	9,6	12,3	11,7	6,5
90.000	11,4	-	15,1	4,6	5,5	12,9	8,2	9,0	11,5	11,0	6,1
100.000	10,8	-	14,2	4,3	5,2	12,2	7,7	8,5	10,8	10,4	5,8
200.000	7,4	-	9,8	-	-	8,5	5,3	5,8	7,3	7,1	3,9
300.000	6,0	-	7,8	-	-	6,8	4,3	4,7	5,9	5,7	3,1
400.000	5,1	-	6,7	-	-	5,9	3,7	4,0	5,0	4,9	-
500.000	4,5	-	5,9	-	-	5,2	3,3	3,6	4,4	4,4	-
750.000	3,6	-	4,8	-	-	4,2	-	-	3,5	3,5	-
1.000.000	3,1	-	4,1	-	-	3,6	-	-	3,0	3,0	-
2.000.000	2,1	-	2,8	-	-	-	-	-	-	-	-

STIME	Marche	Lazio	Abruzzo	Molise	Campania	Puglia	Basilicata	Calabria	Sicilia	Sardegna
20.000	17,2	30,7	16,5	9,0	28,0	25,6	12,0	19,1	27,3	18,9
30.000	13,7	24,5	13,3	7,2	22,6	20,6	9,6	15,2	22,3	15,3
40.000	11,7	20,9	11,5	6,1	19,4	17,7	8,2	13,0	19,2	13,2
50.000	10,4	18,5	10,2	5,4	17,3	15,7	7,2	11,5	17,2	11,7
60.000	9,4	16,7	9,3	4,9	15,7	14,2	6,5	10,4	15,7	10,7
70.000	8,6	15,3	8,6	4,5	14,5	13,1	6,0	9,5	14,5	9,9
80.000	8,0	14,2	8,0	-	13,5	12,2	5,5	8,9	13,6	9,2
90.000	7,5	13,3	7,5	-	12,7	11,5	5,2	8,3	12,8	8,6
100.000	7,1	12,6	7,1	-	12,0	10,8	4,9	7,8	12,1	8,2
200.000	4,8	8,5	5,0	-	8,3	7,5	-	5,3	8,5	5,7
300.000	3,9	6,8	4,0	-	6,7	6,0	-	4,3	6,9	4,6
400.000	3,3	5,8	3,5	-	5,8	5,2	-	3,6	6,0	4,0
500.000	2,9	5,1	-	-	5,2	4,6	-	3,2	5,4	-
750.000	-	4,1	-	-	4,2	3,7	-	-	4,4	-
1.000.000	-	3,5	-	-	3,6	3,2	-	-	3,8	-
2.000.000	-	2,4	-	-	2,5	-	-	-	-	-

Prospetto 4 – Valori interpolati degli errori campionari relativi percentuali delle stime riferite alle persone per totale Italia, ripartizione geografica, tipo di comune e regione

STIME	Italia	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	A1	A2	B1	B2	B3	B4
20.000	35,7	33,0	28,0	30,5	28,2	28,4	32,5	31,1	23,1	29,7	32,4	28,4
30.000	28,2	26,3	22,3	24,1	22,5	22,6	25,5	24,8	18,5	23,8	25,7	22,2
40.000	23,9	22,3	19,0	20,3	19,1	19,3	21,4	21,2	15,9	20,3	21,8	18,7
50.000	21,0	19,7	16,7	17,9	16,9	17,0	18,7	18,7	14,1	17,9	19,2	16,3
60.000	18,9	17,8	15,1	16,1	15,3	15,4	16,8	16,9	12,7	16,2	17,3	14,6
70.000	17,3	16,3	13,8	14,7	14,0	14,1	15,3	15,5	11,7	14,9	15,8	13,3
80.000	16,0	15,1	12,8	13,6	13,0	13,1	14,1	14,4	10,9	13,8	14,7	12,3
90.000	15,0	14,2	12,0	12,7	12,2	12,3	13,1	13,5	10,2	12,9	13,7	11,4
100.000	14,1	13,4	11,3	11,9	11,5	11,6	12,3	12,7	9,7	12,2	12,9	10,7
200.000	9,5	9,1	7,7	7,9	7,8	7,9	8,1	8,6	6,6	8,3	8,7	7,1
300.000	7,5	7,2	6,1	6,3	6,2	6,3	6,4	6,9	5,3	6,6	6,9	5,5
400.000	6,3	6,1	5,2	5,3	5,3	5,4	5,3	5,9	4,6	5,7	5,9	4,7
500.000	5,6	5,4	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	5,2	4,0	5,0	5,2	4,1
750.000	4,4	4,3	3,7	3,7	3,7	3,8	3,7	4,1	3,2	4,0	4,1	3,2
1.000.000	3,7	3,7	3,1	3,1	3,2	3,2	3,1	3,5	2,8	3,4	3,5	2,7
2.000.000	2,5	2,5	2,1	2,1	2,2	2,2	2,0	2,4	1,9	2,3	2,3	1,8
3.000.000	2,0	2,0	1,7	1,6	1,7	1,8	1,6	1,9	1,5	1,9	1,9	1,4
4.000.000	1,7	1,7	1,4	1,4	1,5	1,5	1,3	1,6	1,3	1,6	1,6	1,2
5.000.000	1,5	1,5	1,3	1,2	1,3	1,3	1,2	1,4	1,2	1,4	1,4	1,0
7.500.000	1,2	1,2	1,0	1,0	1,0	-	0,9	-	-	1,1	1,1	0,8
10.000.000	1,0	1,0	-	-	0,9	-	-	-	-	1,0	0,9	-
15.000.000	0,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20.000.000	0,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25.000.000	0,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

STIME	Piemonte	Valle d'Aosta	Lombardia	Bolzano	Trento	Veneto	Friuli-Venezia Giulia	Liguria	Emilia Romagna	Toscana	Umbria
20.000	21,8	4,9	29,8	8,7	9,7	24,9	14,7	17,3	23,3	21,5	11,7
30.000	20,6	4,6	28,1	8,1	9,1	23,4	13,9	16,3	21,9	20,2	11,0
40.000	17,5	3,9	23,9	6,9	7,7	20,0	11,9	13,9	18,5	17,2	9,4
50.000	15,4	3,4	21,1	6,0	6,8	17,6	10,5	12,3	16,2	15,2	8,2
60.000	13,9	3,1	19,1	5,4	6,1	15,9	9,6	11,1	14,5	13,7	7,4
70.000	12,7	2,8	17,5	5,0	5,6	14,6	8,8	10,2	13,3	12,5	6,8
80.000	11,8	2,6	16,2	4,6	5,2	13,6	8,2	9,4	12,3	11,6	6,3
90.000	11,1	2,5	15,2	4,3	4,8	12,7	7,7	8,8	11,4	10,9	5,9
100.000	10,4	2,3	14,3	4,0	4,6	12,0	7,3	8,3	10,7	10,2	5,5
200.000	7,0	-	9,7	2,7	3,1	8,2	5,0	5,6	7,1	6,9	3,7
300.000	5,6	-	7,7	2,1	2,4	6,5	4,0	4,5	5,6	5,5	2,9
400.000	4,8	-	6,6	1,8	2,1	5,6	3,4	3,8	4,7	4,7	2,5
500.000	4,2	-	5,8	-	-	4,9	3,1	3,4	4,1	4,1	2,2
750.000	3,3	-	4,6	-	-	3,9	2,5	2,7	3,3	3,3	1,7
1.000.000	2,8	-	3,9	-	-	3,3	2,1	2,3	2,8	2,8	-
2.000.000	1,9	-	2,7	-	-	2,3	-	-	1,8	1,9	-
3.000.000	1,5	-	2,1	-	-	1,8	-	-	1,4	1,5	-
4.000.000	1,3	-	1,8	-	-	1,5	-	-	-	-	-
5.000.000	-	-	1,6	-	-	-	-	-	-	-	-

Prospetto 4 segue – Valori interpolati degli errori campionari relativi percentuali delle stime riferite alle persone per totale Italia, ripartizione geografica, tipo di comune e regione

STIME	Marche	Lazio	Abruzzo	Molise	Campania	Puglia	Basilicata	Calabria	Sicilia	Sardegna
20.000	14,8	27,4	14,0	8,1	26,1	21,7	10,0	16,9	24,8	17,1
30.000	13,9	25,7	13,3	7,6	24,6	20,5	9,4	16,0	23,4	16,1
40.000	11,8	21,7	11,3	6,5	20,9	17,6	8,0	13,6	20,0	13,7
50.000	10,3	19,1	10,0	5,7	18,4	15,6	7,1	12,0	17,7	12,0
60.000	9,3	17,1	9,0	5,1	16,6	14,1	6,4	10,9	16,0	10,8
70.000	8,5	15,6	8,3	4,7	15,2	13,0	5,9	10,0	14,7	9,9
80.000	7,8	14,5	7,7	4,4	14,1	12,1	5,5	9,3	13,7	9,2
90.000	7,3	13,5	7,2	4,1	13,2	11,4	5,1	8,7	12,8	8,6
100.000	6,9	12,7	6,8	3,9	12,5	10,8	4,8	8,2	12,1	8,1
200.000	4,6	8,4	4,6	2,6	8,4	7,4	3,3	5,6	8,3	5,4
300.000	3,6	6,6	3,7	2,1	6,7	6,0	2,6	4,4	6,6	4,3
400.000	3,1	5,6	3,2	-	5,7	5,1	2,2	3,8	5,7	3,7
500.000	2,7	4,9	2,8	-	5,0	4,6	2,0	3,3	5,0	3,2
750.000	2,1	3,9	2,2	-	4,0	3,7	-	2,7	4,0	2,5
1.000.000	1,8	3,3	1,9	-	3,4	3,1	-	2,3	3,4	2,2
2.000.000	-	2,2	-	-	2,3	2,2	-	1,5	2,3	-
3.000.000	-	1,7	-	-	1,8	1,8	-	-	1,9	-
4.000.000	-	1,5	-	-	1,5	-	-	-	1,6	-
5.000.000	-	1,3	-	-	1,4	-	-	-	1,4	-

3.4 Esempi di calcolo degli errori campionari

3.4.1 Esempi relativi alle stime delle famiglie per l'anno 2003

Esempio 1

Dalla tavola 5.1 sul CD-Rom si desume che il numero delle famiglie nella regione Lazio che hanno dichiarato come difficilmente raggiungibili i supermercati è 555.000.

Si cerca il livello di stima che più si avvicina a 555.000 nella prima colonna del prospetto 3.

L'errore relativo percentuale della stima considerata, per il Lazio, è pari a 5,1%.

L'errore assoluto sarà: $\sigma(555.000) = 0,051 \times 555.000 = 28.305$

L'intervallo di confidenza avrà come estremi : $555.000 - (1,96 \times 28.305) = 499.522$
 $555.000 + (1,96 \times 28.305) = 610.478$

Esempio 2

Considerando la stima precedente si possono ottenere valori più precisi dell'errore di campionamento operando mediante interpolazione lineare dei due livelli di stima consecutivi tra i quali è compreso il valore della stessa.

Tali livelli sono 500.000 e 750.000 ai quali corrispondono i valori 5,1% e 4,1%.

L'errore relativo corrispondente a 555.000 è pari a :

$$\sigma(555.000) = 5,1 - (5,1 - 4,1) / (750.000 - 500.000) \times (555.000 - 500.000) = 4,88\%$$

Il corrispondente errore assoluto è $0,0488 \times 555.000 = 27.084$ e l'intervallo di confidenza avrà come estremi:

$$555.000 - (1,96 \times 27.084) = 501.915$$

$$555.000 + (1,96 \times 27.084) = 608.085$$

Esempio 3

Il calcolo dell'errore può essere effettuato direttamente tramite la funzione interpolante:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}) = \sqrt{\exp(a + b \log(\hat{Y}))}$$

i cui parametri, riportati nel prospetto 2 alla riga Lazio, sono i seguenti:

$$a = 8,656221 \quad b = -1,112372.$$

Per $\hat{Y} = 555.000$ si ha:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}) = \sqrt{\exp(8,656221 - 1,112372 \times \log(555.000))} = 0,04839.$$

L'errore relativo percentuale è quindi pari al 4,84% e il calcolo dell'errore assoluto e dell'intervallo di confidenza è del tutto analogo a quello degli esempi 1 e 2.

3.4.2 Esempi relativi alle stime delle persone per l'anno 2003

Esempio 1

Dalla tavola 3.1 sul CD-Rom risulta che le persone in Italia nella classe di età compresa tra i 20 e 24 anni che utilizzano il pullman sono 950.000.

Si cerca il livello di stima che più si avvicina a 950.000 nella prima colonna del prospetto 4 per il totale Italia.

L'errore relativo percentuale della stima considerata è pari a 3,7 %.

L'errore assoluto sarà: $\sigma(950.000) = 0,037 \times 950.000 = 35.150$

L'intervallo di confidenza avrà come estremi : $950.000 - (1,96 \times 35.150) = 881.106$
 $950.000 + (1,96 \times 35.150) = 1.018.894$

Esempio 2

Considerando la stima precedente si possono ottenere valori più precisi dell'errore di campionamento operando mediante interpolazione lineare dei due livelli di stima consecutivi tra i quali è compreso il valore della stessa.

Tali livelli sono 750.000 e 1.000.000 ai quali corrispondono i valori 4,4 e 3,7 percentuali.

L'errore relativo corrispondente a 950.000 è pari a :

$$\sigma(950.000) = 4,4 - (4,4-3,7) / (1.000.000 - 750.000) \times (950.000-750.000) = 3,8\%$$

Il corrispondente errore assoluto è $0,038 \times 950.000 = 36.480$
e l'intervallo di confidenza avrà come estremi: $950.000 - (1,96 \times 36.480) = 878.499$
 $950.000 + (1,96 \times 36.480) = 1.021.501$

Esempio 3

Il calcolo dell'errore può essere effettuato, direttamente, tramite la funzione interpolante:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}) = \sqrt{\exp(a + b \log(\hat{Y}))}$$

i cui parametri, riportati nel prospetto 2 alla riga Italia, sono i seguenti:

$$a = 9,369877 \quad b = -1,154192.$$

Per $\hat{Y} = 950.000$ si ha:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}) = \sqrt{\exp(9,369877 - 1,154192 \times \log(950.000))} = 0,03845.$$

L'errore relativo percentuale è quindi pari al 3,8% e il calcolo dell'errore assoluto e dell'intervallo di confidenza è del tutto analogo a quello degli esempi 1 e 2.

Indicatori di qualità

Di seguito vengono riportati alcuni degli indicatori sullo svolgimento delle interviste relative all'indagine.

Tavola 1 – Persone secondo le modalità di risposta ai quesiti del questionario per intervista, sesso e classe di età – Anno 2003 (composizione percentuale)

CLASSI DI ETÀ	Ha risposto direttamente ai quesiti			Totale
	Sì	No	Non indicato	
MASCHI				
0-14	22,5	73,3	4,1	100,0
15-24	49,2	48,7	2,1	100,0
25-34	58,1	40,1	1,7	100,0
35-44	67,3	31,2	1,5	100,0
45-54	70,4	27,8	1,8	100,0
55-64	76,2	22,5	1,3	100,0
65-74	82,1	17,2	0,8	100,0
75 e più	80,1	18,8	1,1	100,0
Totale	60,9	37,2	1,9	100,0
FEMMINE				
0-14	25,4	71,2	3,4	100,0
15-24	56,7	41,2	2,1	100,0
25-34	74,1	24,0	1,9	100,0
35-44	85,2	13,0	1,7	100,0
45-54	85,0	13,3	1,7	100,0
55-64	87,2	11,4	1,4	100,0
65-74	88,6	10,3	1,1	100,0
75 e più	80,8	17,8	1,4	100,0
Totale	72,8	25,3	1,9	100,0
MASCHI E FEMMINE				
0-14	23,9	72,3	3,8	100,0
15-24	52,8	45,1	2,1	100,0
25-34	66,2	32,0	1,8	100,0
35-44	76,5	21,9	1,6	100,0
45-54	77,8	20,5	1,7	100,0
55-64	81,8	16,9	1,4	100,0
65-74	85,6	13,4	1,0	100,0
75 e più	80,5	18,2	1,3	100,0
Totale	67,0	31,1	1,9	100,0

Tavola 2 – Persone secondo le modalità di risposta ai quesiti del questionario per intervista e regione – Anno 2003
(composizione percentuale)

REGIONI	Ha risposto direttamente ai quesiti			Totale
	Sì	No	Non indicato	
Piemonte	69,0	29,4	1,6	100,0
Valle d'Aosta	69,0	27,3	3,7	100,0
Lombardia	65,1	31,7	3,2	100,0
Trentino-Alto Adige	60,4	38,5	1,1	100,0
<i> Bolzano-Bozen</i>	<i>58,2</i>	<i>39,7</i>	<i>2,0</i>	<i>100,0</i>
<i> Trento</i>	<i>63,0</i>	<i>37,0</i>	<i>-</i>	<i>100,0</i>
Veneto	63,8	34,7	1,5	100,0
Friuli-Venezia Giulia	70,6	27,5	1,8	100,0
Liguria	71,2	26,1	2,7	100,0
Emilia-Romagna	72,5	26,3	1,2	100,0
Toscana	66,3	32,0	1,7	100,0
Umbria	72,0	27,2	0,8	100,0
Marche	65,5	33,1	1,4	100,0
Lazio	68,3	29,5	2,3	100,0
Abruzzo	62,9	34,4	2,8	100,0
Molise	66,6	30,5	2,9	100,0
Campania	67,4	30,9	1,7	100,0
Puglia	67,8	30,6	1,6	100,0
Basilicata	66,5	32,1	1,4	100,0
Calabria	70,1	27,9	2,1	100,0
Sicilia	63,6	34,9	1,5	100,0
Sardegna	68,8	29,1	2,1	100,0
Italia	67,0	31,1	1,9	100,0

Tavola 3 – Persone per modalità di compilazione del questionario autocompilato per sesso e classe di età – Anno 2003 (composizione percentuale)

CLASSI DI ETÀ	Compilato durante l'intervista				Modalità della compilazione				Motivo della mancata compilazione			
	No	Sì	Non indicato	Totale	Intervista alla persona	Intervista a un familiare	Compilato personalmente dal componente	Compilato da un familiare	Rifiuto	Assenza del rispondente	Non indicato	Totale
MASCHI												
0-14	45,1	43,7	11,2	100,0	7,2	30,1	12,3	40,7	0,5	(..)	9,1	100,0
15-24	52,7	41,5	5,8	100,0	16,3	16,0	53,9	8,8	0,9	0,8	3,4	100,0
25-34	48,7	47,5	3,8	100,0	24,4	15,6	50,9	5,1	0,6	0,9	2,5	100,0
35-44	47,3	48,9	3,8	100,0	28,5	11,7	51,3	4,9	0,6	0,4	2,6	100,0
45-54	50,4	46,1	3,5	100,0	28,4	10,4	52,1	5,8	0,6	0,1	2,7	100,0
55-64	43,2	53,5	3,4	100,0	36,3	9,1	46,8	4,8	0,6	0,1	2,2	100,0
65-74	33,5	63,7	2,8	100,0	50,7	8,5	31,6	6,4	0,5	0,1	2,2	100,0
75 e più	24,0	73,8	2,2	100,0	60,7	11,9	15,4	9,5	0,9	0,2	1,4	100,0
Totale	45,0	50,2	4,9	100,0	28,3	14,7	41,1	11,3	0,6	0,3	3,5	100,0
FEMMINE												
0-14	46,3	43,9	9,8	100,0	9,2	29,0	14,4	39,1	0,4	0,1	7,8	100,0
15-24	52,5	42,0	5,5	100,0	18,3	13,3	57,7	5,6	0,7	0,6	3,8	100,0
25-34	48,6	46,4	5,0	100,0	27,8	9,0	55,1	3,4	0,4	0,8	3,3	100,0
35-44	49,3	46,9	3,8	100,0	30,9	5,9	57,1	2,5	0,4	0,2	3,0	100,0
45-54	49,7	45,5	4,8	100,0	32,2	5,2	54,2	4,5	0,7	0,1	3,0	100,0
55-64	39,9	57,3	2,8	100,0	45,1	5,8	41,5	5,2	0,5	0,1	1,8	100,0
65-74	28,1	68,3	3,6	100,0	60,3	5,5	23,0	7,5	0,8	0,2	2,6	100,0
75 e più	20,7	76,8	2,5	100,0	64,6	11,3	9,4	12,2	0,7	0,1	1,7	100,0
Totale	43,0	52,2	4,8	100,0	34,7	10,6	40,6	9,9	0,6	0,3	3,4	100,0
MASCHI E FEMMINE												
0-14	45,7	43,8	10,5	100,0	8,2	29,6	13,4	39,9	0,4	0,1	8,5	100,0
15-24	52,6	41,7	5,7	100,0	17,3	14,7	55,8	7,2	0,8	0,7	3,6	100,0
25-34	48,7	47,0	4,4	100,0	26,1	12,3	53,0	4,3	0,5	0,9	2,9	100,0
35-44	48,3	47,9	3,8	100,0	29,7	8,7	54,2	3,7	0,5	0,3	2,8	100,0
45-54	50,0	45,8	4,2	100,0	30,3	7,8	53,1	5,1	0,6	0,1	2,9	100,0
55-64	41,5	55,4	3,1	100,0	40,8	7,4	44,1	5,0	0,5	0,1	2,0	100,0
65-74	30,6	66,2	3,2	100,0	55,9	6,9	27,0	7,0	0,7	0,2	2,4	100,0
75 e più	21,9	75,7	2,4	100,0	63,1	11,5	11,6	11,2	0,8	0,1	1,6	100,0
Totale	43,9	51,2	4,8	100,0	31,6	12,6	40,8	10,6	0,6	0,3	3,5	100,0

(..) I valori non raggiungono la metà della cifra dell'ordine minimo considerato.

Tavola 4 – Persone per modalità di compilazione del questionario autocompilato per regione – Anno 2003
(composizione percentuale)

REGIONI	Compilato durante l'intervista				Modalità della compilazione				Motivo della mancata compilazione			
	No	Si	Non indicato	Totale	Intervista alla persona	Intervista a un familiare	Compilato personalmente dal componente	Compilato da un familiare	Rifiuto	Assenza del rispondente	Non indicato	Totale
Piemonte	46,2	50,3	3,5	100,0	34,1	11,3	41,9	9,3	0,9	0,2	2,3	100,0
Valle d'Aosta	43,1	51,4	5,4	100,0	33,7	9,7	41,3	11,7	0,4	0,9	2,3	100,0
Lombardia	52,2	42,8	5,0	100,0	25,3	9,7	48,9	11,6	0,4	0,1	4,1	100,0
Trentino-Alto Adige	61,5	36,4	2,1	100,0	21,5	7,0	53,8	13,8	1,9	0,5	1,5	100,0
<i>Bolzano-Bozen</i>	<i>59,0</i>	<i>38,9</i>	<i>2,1</i>	<i>100,0</i>	<i>19,5</i>	<i>7,7</i>	<i>54,0</i>	<i>15,9</i>	<i>1,0</i>	<i>0,2</i>	<i>1,8</i>	<i>100,0</i>
<i>Trento</i>	<i>64,5</i>	<i>33,5</i>	<i>2,0</i>	<i>100,0</i>	<i>24,0</i>	<i>6,3</i>	<i>53,6</i>	<i>11,2</i>	<i>2,9</i>	<i>0,9</i>	<i>1,1</i>	<i>100,0</i>
Veneto	64,9	32,5	2,6	100,0	16,1	7,0	62,4	12,2	0,5	0,1	1,7	100,0
Friuli-Venezia Giulia	46,8	49,8	3,4	100,0	27,3	8,8	49,0	11,4	0,8	0,6	2,0	100,0
Liguria	36,6	59,4	4,0	100,0	38,0	10,9	39,2	8,9	0,4	0,1	2,5	100,0
Emilia-Romagna	47,9	48,5	3,5	100,0	28,0	7,7	50,7	10,9	0,1	0,1	2,5	100,0
Toscana	36,3	59,2	4,5	100,0	34,5	14,2	37,9	8,8	0,4	0,4	3,7	100,0
Umbria	47,3	49,3	3,3	100,0	33,7	10,7	37,8	12,2	2,7	0,7	2,2	100,0
Marche	55,7	37,6	6,7	100,0	23,1	10,2	47,3	13,7	0,9	0,4	4,4	100,0
Lazio	42,5	48,4	9,1	100,0	35,4	11,5	35,4	9,7	0,7	0,3	6,9	100,0
Abruzzo	36,9	56,2	6,8	100,0	34,9	19,4	30,7	9,2	0,2	0,5	5,1	100,0
Molise	39,3	54,2	6,5	100,0	36,7	12,9	33,6	11,0	0,2	0,5	5,1	100,0
Campania	28,8	64,7	6,5	100,0	43,4	17,3	25,5	8,7	0,4	0,2	4,5	100,0
Puglia	34,8	60,0	5,2	100,0	36,0	17,5	33,1	8,7	0,2	0,2	4,2	100,0
Basilicata	37,0	60,1	2,9	100,0	36,7	16,4	32,7	11,2	0,2	0,3	2,5	100,0
Calabria	35,9	59,2	4,9	100,0	34,5	14,1	36,6	10,6	0,6	0,5	3,0	100,0
Sicilia	36,4	59,2	4,4	100,0	33,3	20,7	32,3	10,3	0,0	0,2	3,1	100,0
Sardegna	47,2	47,4	5,4	100,0	28,9	10,2	45,2	10,9	0,2	0,3	4,4	100,0
Italia	43,9	51,2	4,8	100,0	31,6	12,6	40,8	10,6	0,6	0,3	3,5	100,0

Tavola 5 – Famiglie con almeno due componenti per numero di componenti che hanno fornito le notizie sulla scheda familiare per regione – Anno 2003 (composizione percentuale)

REGIONI	Numero di rispondenti			Totale
	Un componente	Più componenti	Non indicato	
Piemonte	51,5	47,8	0,7	100,0
Valle d'Aosta	56,6	41,3	2,1	100,0
Lombardia	51,9	46,4	1,6	100,0
Trentino-Alto Adige	51,7	47,0	1,3	100,0
<i>Bozano-Bozen</i>	52,3	45,5	2,3	100,0
<i>Trento</i>	51,0	48,7	0,3	100,0
Veneto	49,3	50,0	0,7	100,0
Friuli-Venezia Giulia	46,1	53,8	0,2	100,0
Liguria	56,4	41,8	1,8	100,0
Emilia-Romagna	48,7	51,1	0,2	100,0
Toscana	50,6	43,8	5,6	100,0
Umbria	44,4	54,4	1,2	100,0
Marche	54,6	43,6	1,8	100,0
Lazio	58,7	38,6	2,7	100,0
Abruzzo	57,3	40,4	2,3	100,0
Molise	54,8	44,1	1,1	100,0
Campania	53,9	43,6	2,5	100,0
Puglia	52,2	46,1	1,7	100,0
Basilicata	54,7	44,3	1,0	100,0
Calabria	47,4	50,8	1,8	100,0
Sicilia	63,3	34,6	2,1	100,0
Sardegna	41,8	57,5	0,6	100,0
Italia	52,4	45,8	1,7	100,0

Tavola 6 – Famiglie per disponibilità all'intervista e regione – Anno 2003 (composizione percentuale)

REGIONI	Disponibilità all'intervista							Totale
	Sempre scarsa	Scarsa all'inizio poi migliore	Buona all'inizio poi scarsa	Sufficiente	Buona	Molto interessata	Non indicato	
Piemonte	3,5	4,4	4,2	12,7	53,4	15,3	6,5	100,0
Valle d'Aosta	2,1	1,7	3,3	15,9	60,3	10,6	6,0	100,0
Lombardia	2,7	5,2	3,1	14,1	50,7	17,9	6,4	100,0
Trentino-Alto Adige	1,9	3,4	1,9	28,0	49,4	11,9	3,6	100,0
<i>Bolzano-Bozen</i>	2,3	2,6	1,3	35,9	38,9	12,1	6,8	100,0
<i>Trento</i>	1,4	4,2	2,4	19,8	60,3	11,8	0,2	100,0
Veneto	3,7	3,7	2,9	11,7	52,4	16,8	8,7	100,0
Friuli-Venezia Giulia	3,0	5,9	2,7	12,4	57,8	9,9	8,4	100,0
Liguria	2,0	2,0	1,8	14,2	55,0	15,3	9,6	100,0
Emilia-Romagna	2,3	4,3	2,8	13,7	59,0	12,7	5,2	100,0
Toscana	3,4	3,6	4,0	13,8	47,7	17,3	10,1	100,0
Umbria	1,4	2,8	2,1	12,9	54,1	21,1	5,5	100,0
Marche	3,7	4,6	2,0	15,4	49,0	15,5	9,8	100,0
Lazio	3,4	5,2	4,6	21,4	43,8	10,4	11,2	100,0
Abruzzo	2,7	4,3	4,0	22,1	50,5	8,9	7,5	100,0
Molise	2,3	2,0	2,7	17,9	48,4	14,9	11,9	100,0
Campania	6,3	9,1	4,8	23,6	37,3	8,5	10,4	100,0
Puglia	3,8	6,2	3,3	25,5	39,6	14,1	7,7	100,0
Basilicata	1,9	4,1	2,6	20,1	45,7	17,2	8,4	100,0
Calabria	7,2	4,7	4,2	22,3	34,1	20,1	7,3	100,0
Sicilia	5,0	7,4	4,4	25,1	36,5	15,3	6,2	100,0
Sardegna	2,1	3,9	2,4	13,7	58,3	14,6	5,1	100,0
Italia	3,4	4,7	3,3	18,0	48,4	14,4	7,7	100,0

Glossario

I dati generali individuali fanno riferimento alle caratteristiche delle persone all'epoca dell'intervista. In particolare:

- **l'età** è espressa in anni compiuti;
- **il titolo di studio** è quello più elevato conseguito;
- **la condizione** è quella dichiarata come unica o prevalente dalle persone di 15 anni e più.
Si precisa inoltre che per:

occupato si intende chi possiede un'occupazione in proprio o alle dipendenze da cui trae un profitto o una retribuzione (utile, onorario, stipendio, salario) o chi collabora con un familiare che svolge un'attività lavorativa in conto proprio senza avere un regolare contratto di lavoro (coadiuvante);

persona in cerca di occupazione si intende chi ha perduto una precedente occupazione alle dipendenze, o chi non ha mai esercitato un'attività lavorativa ed è alla ricerca attiva di un'occupazione che è in grado di accettare se gli viene offerta;

casalinga è chi si dedica prevalentemente alle faccende domestiche;

studente è chi si dedica prevalentemente allo studio;

ritirato dal lavoro è chi ha cessato un'attività lavorativa per raggiunti limiti di età, invalidità o altra causa; la figura del ritirato dal lavoro non coincide necessariamente con quella del pensionato in quanto, non sempre, il ritirato dal lavoro gode di una pensione;

in altra condizione è chi si trova in condizione diversa da quelle sopra elencate (militare, inabile al lavoro, benestante, detenuto, eccetera).

- **la posizione nella professione** è quella dichiarata come unica o prevalente dagli occupati di 15 anni e più che viene aggregata nel modo seguente:

dirigenti, imprenditori, liberi professionisti;

direttivi, quadri, impiegati;

capo operai, operai, subalterni (inclusi apprendisti, lavoratori a domicilio per conto di imprese);

lavoratori in proprio, coadiuvanti (inclusi soci di cooperative di produzione di beni e/o prestazioni di servizio).

- **le ripartizioni geografiche** costituiscono una suddivisione geografica del territorio e sono così articolate:

Italia nord-occidentale comprende: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria.

Italia nord-orientale comprende: Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna.

Italia centrale comprende: Toscana, Umbria, Marche, Lazio.

Italia meridionale comprende: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria.

Italia insulare comprende: Sicilia, Sardegna.

- **il tipo di comune**

I comuni italiani sono suddivisi nelle seguenti classi:

comuni centro delle aree metropolitane: si tratta dei comuni di Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Palermo, Catania, Cagliari;

comuni appartenenti alla periferia delle aree metropolitane: costituiscono i comuni delle cinture urbane;

altri comuni: suddivisi per dimensione demografica (fino a 2.000 abitanti, da 2.001 a 10.000, da 10.001 a 50.000 e oltre i 50.000);

Si precisa che la soglia dei 2.000 abitanti costituisce la dimensione demografica suggerita dagli organismi internazionali per identificare uno stile di vita tipico dei piccoli centri.

- **famiglia e nucleo familiare**

Si precisa che:

la **famiglia** è costituita dall'insieme delle persone coabitanti legate da vincoli di matrimonio o parentela, affinità, adozione, tutela o affettivi;

il **nucleo** è l'insieme delle persone che formano una coppia con figli celibi o nubili, una coppia senza figli, un genitore solo con figli celibi o nubili;

Una famiglia può coincidere con un nucleo, può essere formata da un nucleo più altri membri aggregati, da più nuclei (con o senza membri aggregati), o da nessun nucleo (persone sole, famiglie composte ad esempio da due sorelle, da un genitore con figlio separato, divorziato o vedovo, eccetera).

Indice dei dati statistici

1. Gli spostamenti quotidiani per lavoro o studio

Prospetto 1.1 - Bambini dell'asilo e della scuola dell'infanzia, studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università – Anni 1993-2003 (<i>per 100 bambini e studenti che escono di casa per andare a scuola o all'università</i>).....	Pag. 11
Prospetto 1.2 - Persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro e mezzo di trasporto utilizzato – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro</i>).....	" 12
Prospetto 1.3 - Bambini dell'asilo, della scuola dell'infanzia e studenti fino a 34 anni che escono di casa per andare a scuola o all'università per modalità di spostamento, orario prevalente e tempo impiegato – Anni 1993-2003 (<i>per 100 bambini e studenti che escono di casa per andare a scuola o all'università</i>).....	" 12
Prospetto 1.4 - Persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro, modalità di spostamento, orario prevalente e tempo impiegato – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 15 anni e più occupate che escono di casa per andare al lavoro</i>).....	" 13
Tavola 1.1 - Bambini dell'asilo, della scuola dell'infanzia e studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università, tempo impiegato, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 bambini e studenti dello stesso sesso e classe di età che escono di casa per andare a scuola o all'università</i>).....	" 14
Tavola 1.2 - Bambini dell'asilo, della scuola dell'infanzia e studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università, tempo impiegato, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 bambini e studenti della stessa zona che escono di casa per andare a scuola o all'università</i>).....	" 15
Tavola 1.3 - Persone di 15 anni e più occupate per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare al lavoro, tempo impiegato, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 15 anni e più occupate, dello stesso sesso e classe di età, che escono di casa per andare al lavoro</i>).....	" 16
Tavola 1.4 - Persone di 15 anni e più occupate per eventuali mezzi di trasporto usati per andare a lavoro, tempo impiegato, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 15 anni e più occupate, della stessa zona, che escono di casa per andare a lavorare</i>).....	" 17

2. L'uso del treno

Prospetto 2.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona</i>)	Pag. 19
Prospetto 2.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 14 anni e più</i>)	" 20
Prospetto 2.3 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona</i>)	" 20
Tavola 2.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio per sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>)	" 22
Tavola 2.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona</i>)	" 23

3. L'uso del pullman

Prospetto 3.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona</i>)	" 25
Prospetto 3.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 14 anni e più</i>)	" 25
Prospetto 3.3 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona</i>)	" 26
Tavola 3.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>)	" 28
Tavola 3.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona</i>)	" 29

4. L'uso dell'autobus, del filobus e del tram

Prospetto 4.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano i mezzi di trasporto urbani (autobus, filobus e tram) per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona</i>).....	Pag. 31
Prospetto 4.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano i mezzi di trasporto urbani (autobus, filobus e tram) e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 14 anni e più</i>)	" 32
Prospetto 4.3 - Persone di 14 anni e più che utilizzano i mezzi di trasporto urbani (autobus, filobus e tram) e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte dei diversi aspetti del servizio per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 14 anni e più della stessa zona</i>).....	" 33
Tavola 4.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano autobus, filobus e tram per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>)	" 35
Tavola 4.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano autobus, filobus e tram per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona</i>)	" 36

5. Le difficoltà a raggiungere i servizi

Prospetto 5.1 - Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere diversi tipi di servizio – Anni 1993-2003 (<i>per 100 famiglie</i>).....	" 37
Prospetto 5.2.1-Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>).....	" 39
Prospetto 5.2.2-Famiglie che dichiarano difficoltà nel raggiungere alcuni tipi di servizi per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>).....	" 41
Tavola 5.1 - Famiglie che dichiarano difficoltà a raggiungere alcuni tipi di servizio per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 42

6. Gli utenti dell'anagrafe

Prospetto 6.1 - 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 – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più</i>)	" 43
Prospetto 6.2 - 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 per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>)	Pag. 44

Tavola 6.1 -	Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>).....	"	46
Tavola 6.2 -	Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>)	"	47

7. Gli utenti delle aziende sanitarie locali

Prospetto 7.1 -	Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più</i>).....	"	49
Prospetto 7.2 -	Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>)	"	51
Tavola 7.1 -	Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>).....	"	53
Tavola 7.2 -	Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>)	"	54

8. Gli utenti degli uffici postali

Prospetto 8.1 -	Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per giudizio sull'orario di apertura al pubblico – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più</i>)	"	55
Prospetto 8.2 -	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 e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>).....	"	56
Prospetto 8.3 -	Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazioni effettuate, durata della fila allo sportello – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 18 anni e più che hanno effettuato le singole operazioni</i>)	"	57

Prospetto 8.4 - Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazioni effettuate, durata della fila agli sportelli e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 utenti di 18 anni e più, della stessa zona, che hanno effettuato le singole operazioni</i>).....	Pag. 58
Tavola 8.1.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazione effettuata, durata della fila allo sportello, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>).....	" 60
Tavola 8.1.2 - 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, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>)	" 61
Tavola 8.2.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazione effettuata, durata della fila allo sportello, regione, ripartizione e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>)	" 62
Tavola 8.2.2 - 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, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>).....	" 63
9. Gli utenti della banca	
Prospetto 9.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più</i>).....	" 65
Prospetto 9.2 - Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>).....	" 66
Tavola 9.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>).....	" 68
Tavola 9.2 - Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>).....	" 69

10. I servizi di fornitura di energia elettrica e gas

Prospetto 10.1 -Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica – Anni 1998-2003 (<i>per 100 famiglie allacciate alla rete</i>).....	Pag. 71
Prospetto 10.2 -Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica e ripartizione geografica – Anni 1998-2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete</i>).....	" 72
Prospetto 10.3 -Famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas, molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura del gas – Anni 1998-2003 (<i>per 100 famiglie allacciate alla rete</i>).....	" 73
Prospetto 10.4 -Famiglie allacciate alla rete di distribuzione del gas, molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura del gas e ripartizione geografica – Anni 1998-2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona allacciate alla rete</i>).....	" 74
Tavola 10.1 - Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 75
Tavola 10.2 - Famiglie per modalità di fornitura del gas all'abitazione, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>).....	" 76
Tavola 10.3 - Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di gas, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 77

11. L'autocertificazione e il ricorso all'intermediazione

Prospetto 11.1- Persone di 18 anni e più che conoscono l'autocertificazione per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>).....	" 79
Prospetto 11.2- Persone di 18 anni e più che hanno richiesto certificati negli ultimi 12 mesi per tipo di certificato richiesto – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più</i>)	" 79
Prospetto 11.3- Persone di 18 anni e più che hanno richiesto certificati negli ultimi 12 mesi per tipo di certificato richiesto e ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>).....	" 80
Tavola 11.1 - Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età</i>).....	" 82
Tavola 11.2 - Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona</i>).....	" 83

12. La modulistica fiscale e il ricorso all'intermediazione

Prospetto 12.1 -Famiglie che hanno fatto ricorso ad intermediazione per la compilazione della dichiarazione dei redditi – Anni 1993-2003 (<i>per 100 famiglie</i>)	Pag. 85
Prospetto 12.2 -Famiglie che hanno fatto ricorso ad intermediazione per la compilazione della dichiarazione dei redditi per ripartizione geografica – Anni 1993-2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 86
Tavola 12.1 - Famiglie che hanno fatto ricorso ad intermediazione per la compilazione della dichiarazione dei redditi per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 87

13. La raccolta differenziata dei rifiuti

Prospetto 13.1 -Famiglie che effettuano la raccolta differenziata per tipo di rifiuti e accessibilità del servizio – Anno 1998-2003 (<i>per 100 famiglie</i>)	" 89
Prospetto 13.2 -Famiglie che effettuano la raccolta differenziata per tipo di rifiuti, accessibilità del servizio e ripartizione geografica – Anno 1998-2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 90
Tavola 13.1 - Famiglie per grado di accessibilità ai contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti nella zona in cui abitano, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 91
Tavola 13.2 - Famiglie che dichiarano di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 famiglie della stessa zona</i>)	" 92

14. I servizi ospedalieri

Prospetto 14.1 -Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero – Anni 1998-2003 (<i>per 100 persone</i>)	" 93
Prospetto 14.2 -Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero e ripartizione geografica – Anni 1998-2003 (<i>per 100 persone della stessa zona</i>)	" 94
Tavola 14.1 - Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero, sesso e classe di età – Anno 2003 (<i>per 100 persone dello stesso sesso e classe di età</i>)	" 95
Tavola 14.2 - Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (<i>per 100 persone della stessa zona</i>)	" 96

Indice dei dati statistici su Cd-rom

1. Gli spostamenti quotidiani per lavoro o studio

- Tavola 1.1 - Bambini dell'asilo, della scuola materna e studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università, tempo impiegato, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 bambini e studenti dello stesso sesso e classe di età che escono di casa per andare a scuola o all'università e dati in migliaia)
- Tavola 1.2 - Bambini dell'asilo, della scuola materna e studenti fino a 34 anni per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare a scuola o all'università, tempo impiegato, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 bambini e studenti della stessa zona che escono di casa per andare a scuola o all'università e dati in migliaia)
- Tavola 1.3 - Persone di 15 anni e più occupate per eventuali mezzi di trasporto utilizzati per andare al lavoro, tempo impiegato, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 15 anni e più occupate dello stesso sesso e classe di età che escono di casa per andare al lavoro e dati in migliaia)
- Tavola 1.4 - Persone di 15 anni e più occupate per eventuali mezzi di trasporto usati per andare a lavoro, tempo impiegato, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone occupate della stessa zona che escono da casa per andare a lavorare e dati in migliaia)
- Tavola 1.5 - Persone di 15 anni e più (studenti o occupati) per eventuali mezzi di trasporto usati per andare a lavoro, tempo impiegato, sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 studenti o occupati dello stesso sesso, condizione e posizione nella professione che escono di casa per andare a scuola o a lavorare e dati in migliaia)

2. L'uso del treno

- Tavola 2.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio per sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)
- Tavola 2.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il treno per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)
- Tavola 2.3 - Persone di 15 anni e più che utilizzano il treno per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio per sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 15 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

3. L'uso del pullman

Tavola 3.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)

Tavola 3.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano il pullman per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 3.3 - Persone di 15 anni e più che utilizzano il pullman per frequenza nell'uso, grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 15 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

4. L'uso dell'autobus, del filobus e del tram

Tavola 4.1 - Persone di 14 anni e più che utilizzano autobus, filobus e tram per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)

Tavola 4.2 - Persone di 14 anni e più che utilizzano autobus, filobus e tram, per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 4.3 - Persone di 15 anni e più che utilizzano autobus, filobus e tram, per frequenza nell'uso e grado di soddisfazione relativo ai diversi aspetti del servizio, sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 15 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

5. Le difficoltà a raggiungere i servizi

Tavola 5.1 - Famiglie che dichiarano difficoltà a raggiungere alcuni tipi di servizio per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona e dati in migliaia)

6. Gli utenti dell'anagrafe

Tavola 6.1 - Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)

Tavola 6.2 - Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 6.3 - Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico per sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

7. Gli utenti delle aziende sanitarie locali

Tavola 7.1 - Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)

Tavola 7.2 - Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 7.3 - Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato le aziende sanitarie locali negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico, sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

8. Gli utenti dell'ufficio postale

Tavola 8.1.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazione effettuata, durata della fila allo sportello, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

Tavola 8.1.2 - 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, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

Tavola 8.2.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per tipo di operazione effettuata, durata della fila allo sportello, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

Tavola 8.2.2 - 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, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

Tavola 8.3.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate all'ufficio postale negli ultimi 12 mesi per durata della fila allo sportello e tipo di operazioni effettuate, sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

Tavola 8.3.2 - 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, sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

9. Gli utenti della banca

Tavola 9.1 - Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)

Tavola 9.2 - Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 9.3 - Persone di 18 anni e più che si sono recate in banca negli ultimi 12 mesi, durata della fila allo sportello e possesso di bancomat e carta di credito per condizione, posizione nella professione e sesso – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

10. I servizi di fornitura di energia elettrica e gas

Tavola 10.1 - Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di energia elettrica, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 10.2 - Famiglie per modalità di fornitura del gas all'abitazione per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 10.3 - Famiglie molto o abbastanza soddisfatte per alcuni fattori di qualità del servizio di fornitura di gas, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona e dati in migliaia)

11. L'autocertificazione e il ricorso all'intermediazione

Tavola 11.1 - Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più e dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)

Tavola 11.2 - Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 11.3 - Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

Tavola 11.4 - Persone di 18 anni e più per conoscenza dell'autocertificazione e tipo di certificato richiesto negli ultimi 12 mesi, sesso, classe di età, e titolo di studio – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso, classe di età e titolo di studio e dati in migliaia)

12. La modulistica fiscale e il ricorso all'intermediazione

Tavola 12.1 - Famiglie che hanno fatto ricorso ad intermediazione per la compilazione della dichiarazione dei redditi per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona e dati in migliaia)

13. La raccolta differenziata dei rifiuti

Tavola 13.1 - Famiglie per grado di accessibilità ai contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti nella zona in cui abitano, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 13.2 - Famiglie che dichiarano di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti per regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 famiglie della stessa zona e dati in migliaia)

14. I servizi ospedalieri

Tavola 14.1 - Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista e soddisfazione dei vari aspetti del ricovero, sesso e classe di età – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più dello stesso sesso e classe di età e dati in migliaia)

Tavola 14.2 - Persone con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero, regione, ripartizione geografica e tipo di comune – Anno 2003 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona e dati in migliaia)

Tavola 14.3 - Persone di 15 anni e più con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista per soddisfazione dei vari aspetti del ricovero per sesso, condizione e posizione nella professione – Anno 2003 (per 100 persone di 15 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione e dati in migliaia)

Tavola 14.4 - Persone di 6 anni e più con almeno un ricovero nei 3 mesi precedenti l'intervista e soddisfazione dei vari aspetti del ricovero per sesso, classe di età e titolo di studio – Anno 2003 (per 100 persone di 6 anni e più dello stesso sesso, classe di età e titolo di studio e dati in migliaia)

Appendice

Il modello di rilevazione



**SISTEMA STATISTICO NAZIONALE
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA**

INDAGINE STATISTICA MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE

**ASPETTI DELLA VITA
QUOTIDIANA
ANNO 2003**

5	Numero dei componenti la famiglia attuale _ _
----------	---

CODICI DA UTILIZZARE PER LA SCHEDA GENERALE

Col. 1 - Numero d'ordine dei componenti

N° d'ordine progressivo per tutte le persone che vengono elencate nella scheda (codice a due cifre)

Col. 3 - Relazione di parentela con PR

PR (persona di riferimento del questionario)	01
Coniuge di 01	02
Convivente (coniugamente) di 01	03
Genitore (coniuge del genitore, convivente del genitore) di 01	04
Genitore (coniuge del genitore, convivente del genitore) del coniuge o del convivente di 01	05
Figlio di 01 nato dall'ultimo matrimonio o convivenza	06
Figlio di 01 o del coniuge convivente nato da precedente matrimonio o convivenza (a)	07
Coniuge del figlio di 01 (o del coniuge o convivente di 01)	08
Convivente del figlio di 01 (o del coniuge o convivente di 01)	09
Nipote (=figlio del figlio) di 01 (o del coniuge o convivente di 01)	10
Nipote (=figlio del fratello/sorella) di 01 (o del coniuge o convivente di 01)	11
Fratello/sorella di 01	12
Fratello/sorella del coniuge o convivente di 01	13
Coniuge del fratello/sorella di 01(o del coniuge o convivente di 01)	14
Convivente del fratello/sorella di 01(o del coniuge o convivente di 01)	15
Altro parente di 01(o del coniuge o convivente di 01)	16
Persona legata da amicizia	17

Col. 4 - Sesso

Maschio	1
Femmina	2

Col. 6 - Stato civile (6 anni e più)

Celibe o nubile	1
Coniugato/a coabitante col coniuge	2
Coniugato/a non coabitante col coniuge (separato/a di fatto)	3
Separato/a legalmente	4
Divorziato/a	5
Vedovo/a	6

Col. 7 - Titolo di studio più alto conseguito (6 anni e più)

Dottorato di ricerca o specializzazione post-laurea	1
Laurea	2
Diploma universitario	3
Diploma o qualifica di scuola media sup. (4-5 anni)	4
Diploma o qualifica di scuola media sup. (2-3 anni)	5
Licenza di scuola media inferiore	6
Licenza elementare	7
Nessun titolo - sa leggere e/o scrivere	8
Nessun titolo - non sa leggere e scrivere	9

Col. 8 - Condizione (15 anni e più)

Occupato	1
In cerca di nuova occupazione	2
In cerca di prima occupazione	3
In servizio di leva o servizio civile sostitutivo	4
Casalinga	5
Studente	6
Inabile al lavoro	7
Persona ritirata dal lavoro	8
In altra condizione	9

Col. 10 - Posizione nella professione (per gli occupati)

a) *Alle dipendenze come:*

Dirigente	01
Direttivo, quadro	02
Impiegato, intermedio	03
Capo operaio, operaio subalterno ed assimilati	04
Apprendista	05
Lavorante a domicilio per conto d'impresе	06

b) *Autonomo come:*

Imprenditore	07
Libero professionista	08
Lavoratore in proprio	09
Socio di cooperativa di produzione di beni e/o prestazioni di servizio	10
Coadiuvante	11

Col. 11 - Attività economica (per gli occupati)

Agricoltura, caccia, pesca	1
Industria, estrazione, manifatture, energia	2
Costruzioni	3
Commercio all'ingrosso e al dettaglio, alberghi e ristoranti	4
Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni	5
Intermediazioni, noleggio, altre attività professionali	6
Pubblica amministrazione e difesa	7
Istruzione, sanità ed altri servizi sociali	8
Altri servizi	9

Col. 13 - Fonte di reddito principale (15 anni e più)

Reddito da lavoro dipendente	1
Reddito da lavoro autonomo	2
Pensione	3
Indennità e provvidenze varie	4
Redditi patrimoniali	5
Mantenimento da parte dei familiari	6

Col. 16 - Anno matrimonio attuale

Indicare l'anno di matrimonio con 4 cifre (es. 1952)

Col. 17 - Stato civile precedente

Celibe o nubile	1
Divorziato/a	5
Vedovo/a	6

(a) *A col. 3 il cod. 07 va utilizzato solo nel caso di due o più matrimoni (o convivenze). Nel caso di un solo matrimonio (o convivenza) anche se cessato utilizzare cod. 06*

DATI ANAGRAFICI

Sesso Maschio 1
Femmina 2

Età (in anni compiuti) |_|_|

SPOSTAMENTI QUOTIDIANI

(PER I BAMBINI DELL'ASILO E DELLA SCUOLA MATERNA, GLI STUDENTI E GLI OCCUPATI)

A che ora esce di casa abitualmente per andare al lavoro o a scuola (compresi asilo nido, scuola materna e università)?

Orario abituale ora |_|_| minuti |_|_|

Orario variabile a causa di turni 7777

Orario variabile per altra ragione 8888

Non esco perché lavoro in casa 9999

↓
passare a sez. successiva

Quanto tempo impiega complessivamente per andare al lavoro o a scuola?

Tempo impiegato abitualmente ore |_|_| minuti |_|_|

Tempo impiegato variabile 9999

Per andare al lavoro o a scuola o all'asilo usa abitualmente qualche mezzo di trasporto pubblico e/o privato?

NO, vado a piedi .1 → **passare a sez. successiva**

Sì, un solo mezzo 2

Sì, due o più mezzi 3

(Se Sì)

Quale dei seguenti mezzi usa abitualmente per andare al lavoro o a scuola? (possibili più risposte)

- Treno 01
- Tram 02
- Metropolitana 03
- Autobus, filobus (all'interno del Comune) 04
- Pullman, corriere (tra Comuni diversi) 05
- Pullman aziendale o scolastico 06
- Auto privata (come conducente) 07
- Auto privata (come passeggero) 08
- Motocicletta o ciclomotore 09
- Bicicletta 10
- Altro mezzo 11

SERVIZI OSPEDALIERI

(PER TUTTI)

Negli ultimi 3 mesi è stato ricoverato in un ospedale, in un istituto di cura accreditato (convenzionato) o in una casa di cura privata? (Considerare anche i ricoveri per parto o nascita con o senza complicazioni)

NO 1

Sì, per parto o nascita 2

Sì, per altro motivo 3

(Con riferimento all'ultimo ricovero)

È rimasto soddisfatto dei seguenti aspetti del ricovero?

(una risposta per ogni riga)

	Molto	Abba- stanza	Poco	Per niente	Non so
Assistenza medica	1	2	3	4	5
Assistenza Infermieristica ...	1	2	3	4	5
Vitto	1	2	3	4	5
Servizi igienici ..	1	2	3	4	5

LA PERSONA HA RISPOSTO DIRETTAMENTE AI QUESITI?

Sì, senza la presenza di altre persone 1

NO, ma era presente 3

Sì, con la presenza di altre persone 2

No e non era presente 4

QUESTIONARIO FAMILIARE

ELETTRICITA' E GAS

Da quale azienda è fornita l'energia elettrica nell'abitazione dove vive la famiglia?

(una sola risposta)

Enel..... 1
 Azienda elettrica locale 2

Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio dell'energia elettrica ?

(una sola risposta)

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
1	2	3	4

Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio dell'energia elettrica ?

(una risposta per ogni riga)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Continuità del servizio (assenza di guasti e interruzioni della fornitura)	1	2	3	4
Assenza di sbalzi di tensione	1	2	3	4
Frequenza di lettura di contatori	1	2	3	4
Comprensibilità delle bollette	1	2	3	4
Informazione sul servizio (informazioni su tariffe, condizioni di erogazione, allacciamenti ecc.)	1	2	3	4

Come arriva il gas all'abitazione ?

(una sola risposta)

L'abitazione è allacciata alla rete di distribuzione 1

Il gas viene acquistato in bombole 2

È installato un "bombolone" esterno con rifornimento periodico 3

L'abitazione non dispone di gas né di bombola, né di "bombolone" esterno ... 4

Da codice 2 a 4 passare a sezione successiva

(Se l'abitazione è allacciata alla rete di distribuzione altrimenti andare alla sezione successiva)

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio del gas?

(una sola risposta)

Molto Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
1	2	3	4

Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio gas?

(una risposta per ogni riga)

	Molto Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Assenza di sbalzi di tensione	1	2	3	4
Frequenza di lettura contatori.....	1	2	3	4
Comprensibilità delle bollette	1	2	3	4
Informazione sul servizio (informazioni su tariffe, condizioni di erogazione, allacciamenti ecc.)	1	2	3	4
Sicurezza della rete esterna.....	1	2	3	4
Sicurezza impianto domestico	1	2	3	4

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

In generale raggiungere i seguenti servizi crea problemi o difficoltà per la famiglia?
(una risposta per ogni riga)

	Nessuna difficoltà	Un po' di difficoltà	Molta difficoltà	Non so
Farmacie	1	2	3	4
Pronto soccorso	1	2	3	4
Ufficio Postale	1	2	3	4
Polizia, Carabinieri	1	2	3	4
Uffici comunali	1	2	3	4
Scuola materna (a)	1	2	3	4
Scuola elementare (a)	1	2	3	4
Scuola media inferiore (a)	1	2	3	4
Negozi di generi alimentari, mercati	1	2	3	4
Supermercati	1	2	3	4
Contenitori rifiuti (cassonetti)	1	2	3	4
Sportelli azienda gas	1	2	3	4
Sportelli dell'Enel o dell'azienda elettrica locale	1	2	3	4

(a) lasciare in bianco se non è utilizzata

Sono presenti nella zona in cui vive la famiglia i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti?
(una risposta per ogni riga)

Tipo di rifiuti	Sì, e sono facilmente raggiungibili	Sì, ma sono difficilmente raggiungibili	No	Non so
Carta	1	2	3	4
Vetro	1	2	3	4
Farmaci	1	2	3	4
Batterie usate	1	2	3	4
Lattine di alluminio.....	1	2	3	4
Contenitori in plastica per liquidi.....	1	2	3	4
Rifiuti organici.....	1	2	3	4
Altro	1	2	3	4

La sua famiglia ha l'abitudine di raccogliere i seguenti rifiuti in modo separato e di gettarli poi nei contenitori relativi?

(una risposta per ogni riga)

Tipo di rifiuti	Sì, sempre	Sì, qualche volta	Mai
Carta	1	2	3
Vetro	1	2	3
Farmaci	1	2	3
Batterie usate	1	2	3
Lattine di alluminio.....	1	2	3
Contenitori in plastica per liquidi.....	1	2	3
Rifiuti organici.....	1	2	3
Altro	1	2	3

RICORSO ALLA CONSULENZA DI PROFESSIONISTI E INSERZIONI

Ogni anno i cittadini sono tenuti a pagare alcune tasse; la sua famiglia come si organizza per la compilazione dei relativi modelli (per esempio per la dichiarazione dei redditi, escluso ciò che riguarda le imprese, ecc.)?
(possibili più risposte)

Non deve compilare nessun modulo	1
Se ne occupano uno o più componenti della famiglia	2
Se ne occupano organizzazioni o persone <u>non a pagamento</u>	3
Se ne occupa un commercialista, una organizzazione o altra persona <u>a pagamento</u>	4

CHI HA RISPOSTO ALLE DOMANDE?

Per le famiglie con più di un componente

Le notizie sulla Scheda Familiare sono state fornite da uno o più componenti?

Da un componente..... 1

Da più componenti..... 2

RISERVATO AL RILEVATORE

1.1 Tipo di abitazione

Villa o villino 1

Signorile 2

Civile 3

Economico o popolare 4

Rurale 5

Abitazione impropria 6

INFORMATIVA PER L'INTERVISTATO AI SENSI DELLA TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Ogni anno l'Istat conduce questa ricerca per capire i problemi del vivere quotidiano, la soddisfazione sui principali servizi pubblici: le file, l'orario dei servizi, l'affollamento dei mezzi pubblici, insomma, le abitudini di tutti. È importante raccogliere dalla viva voce dei cittadini questi aspetti del vivere quotidiano, perché possano essere utilizzati anche per migliorare la situazione.

La ricerca è inserita nel Programma statistico nazionale, l'insieme di rilevazioni statistiche che sono ritenute necessarie al Paese. L'Istat è tenuto per legge a svolgere queste attività di ricerca e può usare le informazioni esclusivamente a scopi statistici. Esse non possono essere comunicate ad altre persone o istituzioni, sono elaborate e pubblicate sotto forma di tabelle in modo tale che non se ne possa fare alcun riferimento individuale. Inoltre, come prevede la legge, il cittadino potrà decidere se rispondere o no ad alcuni quesiti particolari: 6.1, 6.2, 6.3 del questionario ISTAT/IMF-7/A.02 (scheda individuale) e 1.1, 12.1, 13.2, 13.3, del questionario ISTAT/IMF-7/B.02 (questionario per autocompilazione).

La invito, quindi, molto vivamente, a collaborare con noi insieme alle altre 24.000 famiglie che sono state estratte casualmente come la Sua e ad accogliere, con cortese disponibilità, l'incarico del Comune, il quale, munito di cartellino identificativo, verrà presso la Sua abitazione per rivolgere alcune domande a Lei e ai Suoi familiari.

Per ulteriore verifica e approfondimento può rivolgersi all'Istat, telefonando al numero verde (800.637760) (ore 8,30-13,30). Il titolare della rilevazione è l'Istituto nazionale di statistica, Via Cesare Balbo, 16 – 00184 Roma. Responsabile della rilevazione è il Direttore del Dipartimento delle statistiche sociali.

RIFERIMENTI NORMATIVI SULLA TUTELA DELLA RISERVATEZZA

- Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322 e successive modifiche ed integrazioni "Norme sul Sistema statistico nazionale e sull'organizzazione dell'Istituto nazionale di statistica" – artt. 6 bis (trattamenti di dati personali), 7 (obbligo di fornire dati statistici), 8 (segreto d'ufficio degli addetti agli uffici di statistica), 9 (disposizioni per la tutela del segreto statistico), 11 (sanzioni amministrative in caso di mancata risposta), 13 (Programma statistico nazionale);
- Legge 31 dicembre 1996, n.675 e successive modifiche ed integrazioni - Tutela della persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali – artt. 1 (finalità e definizioni), 8 (responsabile), 10 (informazioni rese al momento della raccolta), 13 (diritti dell'interessato);
- Decreto Legislativo del 30 luglio 1999, n.281 Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica;
- Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 31 luglio 2002 "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale" (Gazzetta Ufficiale n. 230 del 1 ottobre 2002);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 dicembre 2001 – Programma statistico nazionale per il triennio 2002-2004 (supplemento ordinario n. 1 alla Gazzetta Ufficiale n. 1 del 2 gennaio 2002);
- Decreto del Presidente della Repubblica del 4 marzo 2002 – Elenco delle rilevazioni per le quali sussiste l'obbligo di risposta per i soggetti privati (Gazzetta Ufficiale n. 88 del 15 aprile 2002).



INDAGINE STATISTICA MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE

ASPETTI DELLA VITA
QUOTIDIANA
ANNO 2003

Questionario per autocompilazione
(componente n. |__|__|)

Sesso Maschio 1
 Femmina 2

**UFFICI ANAGRAFICI,
 (COMUNALI,
 CIRCOCRIZIONALI**

**(PER LE PERSONE
 DI 14 ANNI E PIÙ)**

Negli ultimi 12 mesi le è capitato di servirsi degli Uffici anagrafici (Comune, Circoscrizione, Anagrafe) per certificati, documenti, autentiche e altre pratiche ?

NO..... 1
 Sì 2

**(Se Sì)
 In genere quanto aspetta in fila prima di essere servito?**

Fino a 10 minuti 1
 Da 11 a 20 minuti 2
 Da 21 a 30 minuti 3
 Da 31 a 45 minuti 4
 Più di 45 minuti 5

**(Per le persone di 14 anni e più)
 Come trova l'orario?**

Molto comodo 1
 Abbastanza comodo 2
 Poco comodo 3
 Per niente comodo 4
 Non so 5

**Se le si desse l'opportunità di cambiare l'orario di sportello come lo vorrebbe?
 (una sola risposta)**

L'orario mi va bene così com'è 1
 Orario continuato fino alle 16/17 almeno in alcuni giorni 2
 Due aperture (mattino e pomeriggio) dal lunedì al venerdì 3
 Possibilità di una lunga apertura (es. 8/20) in alcuni periodi fissi (es. 1 volta alla settimana) 4
 Altro orario 5
 Mi è indifferente 6
 Non so 7

**CERTIFICAZIONE E
 SEMPLIFICAZIONE**

**(PER LE PERSONE
 DI 18 ANNI E PIÙ)**

È a conoscenza della possibilità di ricorrere all'autocertificazione, cioè di compilare lei stesso una semplice dichiarazione al posto dei certificati (come stato di famiglia, residenza, ecc.) che normalmente si richiedono presso uffici pubblici?

NO..... 1
 Sì 2

**Negli ultimi 12 mesi ha richiesto uno dei seguenti certificati o documenti?
 (possibili più risposte per riga)**

	NO	SI	
		rivolgendomi direttamente all'Ufficio competente	rivolgendomi ad agenzia o privati
Certificati anagrafici 1	2	3	
Pratiche automobilistiche 1	2	3	
Documenti o certificati per l'iscrizione a scuola o all'università 1	2	3	
Documenti o certificati del catasto 1	2	3	
Altro 1	2	3	

ASL: AZIENDE SANITARIE LOCALI (EX USL)**(PER LE PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ)**

Negli ultimi **12** mesi si è recato in una ASL per prenotare una visita o un'analisi o per pratiche amministrative?

NO..... 1
Sì 2

(Se Sì)

In genere quanto aspetta in fila prima di essere servito?

Fino a 10 minuti 1
Da 11 a 20 minuti..... 2
Da 21 a 30 minuti 3
Da 31 a 45 minuti 4
Più di 45 minuti 5

(Per le persone di 14 anni e più)
Come trova l'orario?

Molto comodo 1
Abbastanza comodo 2
Poco comodo 3
Per niente comodo 4
Non so 5

Se le si desse l'opportunità di cambiare l'orario di sportello come lo vorrebbe?

(una sola risposta)

L'orario mi va bene così com'è 1
Orario continuato fino alle 16/17 almeno in alcuni giorni 2
Due aperture (mattino e pomeriggio) dal lunedì al venerdì 3
Possibilità di una lunga apertura (es. 8/20) in alcuni periodi fissi (es. 1 volta alla settimana) 4
Altro orario 5
Mi è indifferente 6
Non so 7

SERVIZI POSTALI**(PER LE PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ)**

Negli ultimi **12** mesi si è recato presso un ufficio postale?

NO..... 1
Sì 2

(Se Sì)

Con quale frequenza si reca in genere presso un ufficio postale per effettuare le seguenti operazioni?
(una risposta per ogni riga)

	Una o più volte al mese	Una o più volte ogni 2 mesi	Qualche volta all'anno	Mai
Spedizione raccomandate	1	2	3	4
Spedizione vaglia	1	2	3	4
Versamenti in conto corrente	1	2	3	4
Ritiro pensioni	1	2	3	4
Ritiro pacchi o raccomandate	1	2	3	4

(Per le operazioni effettuate almeno qualche volta negli ultimi 12 mesi)

In genere quanto aspetta in fila prima di raggiungere lo sportello?

(una risposta per ogni riga)

	Fino a 10 minuti	Da 11 a 20 minuti	Da 21 a 30 minuti	Da 31 a 45 minuti	Più di 45 minuti
Spedizione raccomandate ...	1	2	3	4	5
Spedizione vaglia	1	2	3	4	5
Versamenti in conto corrente	1	2	3	4	5
Ritiro pensioni ...	1	2	3	4	5
Ritiro pacchi o raccomandate ..	1	2	3	4	5

(Per le persone di 14 anni e più)

Come trova l'orario?

- Molto comodo 1
Abbastanza comodo 2
Poco comodo 3
Per niente comodo 4
Non so 5

Se le si desse l'opportunità di cambiare l'orario di sportello come lo vorrebbe?

(una sola risposta)

- L'orario mi va bene così com'è 1
Orario continuato fino alle
16/17 almeno in alcuni giorni 2
Due aperture (mattina e pomeriggio)
dal lunedì al venerdì 3
Possibilità di una lunga apertura
(es. 8/20) in alcuni periodi fissi
(es. 1 volta alla settimana) 4
Altro orario 5
Mi è indifferente 6
Non so 7

BANCA

**(PER LE PERSONE
DI 14 ANNI E PIÙ)**

Negli ultimi 12 mesi le è capitato di servirsi di una banca per operazioni di sportello come versamenti, assegni circolari, prelievi (escluso il bancomat) ecc.?

- NO..... 1
SÌ 2

(Se Sì)

In genere quanto aspetta in fila prima di essere servito?

- Fino a 10 minuti 1
Da 11 a 20 minuti 2
Da 21 a 30 minuti 3
Da 31 a 45 minuti 4
Più di 45 minuti 5

(Per le persone di 14 anni e più)

Lei possiede il Bancomat?

- NO..... 1
SÌ 2

Lei possiede la Carta di Credito?

- NO..... 1
SÌ 2 N. |_|_|

TRASPORTI

**(PER LE PERSONE
DI 14 ANNI E PIÙ)**

Lei utilizza autobus, filobus, tram all'interno del suo Comune?

(una sola risposta)

- Tutti i giorni 1
Qualche volta alla settimana 2
Qualche volta al mese..... 3
Qualche volta l'anno..... 4
Mai..... 5
Non esiste il servizio 6

(Se utilizza autobus, filobus, tram qualche volta all'anno o più frequentemente)

Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio di autobus, filobus, tram, all'interno del suo Comune?

(una risposta per ogni riga)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Frequenza delle corse	1	2	3	4
Puntualità	1	2	3	4
Possibilità di trovare posto a sedere	1	2	3	4
Velocità della corsa	1	2	3	4
Pulizia delle vetture	1	2	3	4
Comodità dell'attesa alle fermate	1	2	3	4
Possibilità di collegamento con altri Comuni.....	1	2	3	4
Comodità di orari	1	2	3	4
Costo del biglietto	1	2	3	4

(Per le persone di 14 anni e più)

Lei utilizza pullman, corriere che collegano Comuni diversi?

- Tutti i giorni 1
- Qualche volta alla settimana 2
- Qualche volta al mese 3
- Qualche volta l'anno 4
- Mai 5

(Se utilizza pullman, corriere qualche volta all'anno o più frequentemente)

Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio di pullman, corriere che collegano Comuni diversi?

(una risposta per ogni riga)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Frequenza delle corse	1	2	3	4
Puntualità	1	2	3	4
Possibilità di trovare posto a sedere	1	2	3	4
Velocità della corsa	1	2	3	4
Pulizia delle vetture	1	2	3	4
Comodità dell'attesa alle fermate	1	2	3	4
Possibilità di collegamento con altri Comuni	1	2	3	4
Comodità di orari	1	2	3	4
Costo del biglietto	1	2	3	4
Informazioni sugli orari e sui servizi	1	2	3	4

(Per le persone di 14 anni e più)

Lei utilizza il treno?

- Tutti i giorni 1
- Qualche volta alla settimana 2
- Qualche volta al mese..... 3
- Qualche volta l'anno..... 4
- Mai..... 5

(Se utilizza il treno qualche volta all'anno o più frequentemente)

Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti il servizio ferroviario?

(una risposta per ogni riga)

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Frequenza delle corse	1	2	3	4
Puntualità	1	2	3	4
Possibilità di trovare posto a sedere	1	2	3	4
Velocità della corsa	1	2	3	4
Pulizia delle vetture	1	2	3	4
Comodità dell'attesa alle fermate	1	2	3	4
Possibilità di collegamento con altri Comune	1	2	3	4
Comodità di orari	1	2	3	4
Costo del biglietto	1	2	3	4
Informazioni sul servizio (orari, destinazioni, punti di ristoro)	1	2	3	4

RISERVATO AL RILEVATORE – QUESTIONARIO AUTOCOMPILATO

da compilare immediatamente dopo il ritiro del modello

1. Il questionario è stato compilato durante la stessa visita in cui è stata svolta l'intervista?

No 1 Si 2

2. Quali delle seguenti situazioni si è verificata?

Il questionario è stato compilato dal rilevatore intervistando la persona 1

Il questionario è stato compilato dal rilevatore intervistando un familiare 2

Il questionario è stato compilato personalmente dal componente 3

Il questionario è stato compilato da un familiare 4

Il questionario non è stato compilato per rifiuto 5

Il questionario non è stato compilato per assenza del rispondente 6

(Se cod. 3 o 4 alla domanda 2)

3. Il questionario è stato compilato


















In modo completo senza difficoltà 1

In modo completo con difficoltà 2

In modo incompleto e lacunoso 3


Serie *Informazioni* - Volumi pubblicati


Anno 2004

17. *Cultura, socialità e tempo libero. Anno 2002* 
18. *La sicurezza dei cittadini. Reati, vittime, percezione della sicurezza e sistemi di protezione. Anno 2002* 
19. *Conti economici delle imprese. Anno 1998* 
20. *La produzione dell'industria tessile e dell'abbigliamento – Statistica per trimestri – Anno 2002* 
21. *Il valore della moneta in Italia dal 1861 al 2003*
22. *La produzione libraria nel 2002 - Dati definitivi*
23. *I bilanci consuntivi delle amministrazioni provinciali. Anno 2001* 
24. *Gli assicurati alle gestioni pensionistiche invalidità, vecchiaia e superstiti. Anno 2002*
25. *La produzione industriale dei prodotti chimici e delle fibre sintetiche e artificiali - Statistica per trimestri – Anno 2002* 
26. *Trasporto merci su strada. Anno 2002* 
27. *I servizi pubblici e di pubblica utilità. Anno 2002* 
28. *Tavole di mortalità della popolazione italiana - Regioni, province e grandi comuni. Anno 2000*
29. *I consumi energetici delle imprese industriali. Anno 2001* 
30. *Conti economici delle imprese. Anno 1999* 
31. *I bilanci consuntivi degli enti previdenziali. Anno 2002* 
32. *Durate e funzionalità del processo civile dopo la riforma del giudice unico di primo grado. Anni 2001-2002* 
33. *Dimissioni dagli istituti di cura per aborto spontaneo in Italia. Anno 2001*
34. *Statistiche del turismo. Anno 2002* 
35. *Gli interventi e i servizi sociali delle amministrazioni provinciali. Anno 2001* 
36. *Stili di vita e condizioni di salute - Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana" - Anno 2002* 
37. *Statistica annuale della produzione industriale. Anno 2002* 
38. *Interruzioni volontarie della gravidanza in Italia. Anni 2000 -2001*
39. *Valore aggiunto ai prezzi di base dell'agricoltura per regione. Anni 1998-2003* 

Anno 2005

1. *I viaggi in Italia e all'estero nel 2003 - Indagine multiscopo sulle famiglie "Viaggi e vacanze" - Anno 2003* 
2. *Le notifiche delle malattie infettive in Italia. Anno 2002*
3. *Statistiche del trasporto aereo. Anno 2002*
4. *I bilanci consuntivi delle regioni e delle province autonome. Anno 2001* 
5. *I bilanci consuntivi delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura – Anno 2001* 
6. *Conti economici delle imprese - Anno 2000* 
7. *I diplomati universitari e il mercato del lavoro – Inserimento professionale dei diplomati universitari. Indagine 2002* 
8. *Statistiche sulla ricerca scientifica. Consuntivo 2001 – Previsioni 2002-2003*
9. *I bilanci consuntivi delle amministrazioni provinciali – Anno 2002* 
10. *Trasporto merci su strada. Anno 2003* 
11. *La produzione dell'industria siderurgica. Anno 2003* 
12. *Cultura, socialità e tempo libero. Anno 2003* 
13. *I consumi energetici delle imprese industriali – Anno 2002* 
14. *Sistema sanitario e salute della popolazione – Indicatori regionali. Anni 2001-2002* 
15. *Le retribuzioni contrattuali annue di competenza – Base dicembre 1995=100 – Anni 1996-2001* 
16. *L'interruzione volontaria di gravidanza in Italia – Anno 2002*
17. *Struttura e attività degli istituti di cura – Anno 2002*
18. *L'assistenza residenziale in Italia: regioni a confronto - Anno 2001*
19. *Famiglia, abitazione e zona in cui si vive – Anno 2003* 
20. *La produzione libraria nel 2003 – Dati definitivi*
21. *La produzione dell'industria tessile e dell'abbigliamento – Statistica per trimestri – Anno 2003* 
22. *La produzione industriale dei prodotti chimici e delle fibre sintetiche e artificiali - Statistica per trimestri – Anno 2003* 
23. *Valore aggiunto ai prezzi di base dell'agricoltura per regione – Anni 1999-2004* 
24. *Il valore della moneta in Italia dal 1861 al 2004*
25. *Stili di vita e condizioni di salute - Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana" - Anno 2003* 
26. *I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione – Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana" – Anno 2003* 

 dati forniti su floppy disk

 dati forniti su cd-rom



*Produzione editoriale
&
Altri servizi*

La produzione editoriale

LE PUBBLICAZIONI A CARATTERE GENERALE

Annuario statistico italiano 2005
pp. XXIV-824+1 cd-rom; € 50,00
ISBN 88-458-0895-5

Bollettino mensile di statistica
pp. 208 circa; € 11,00
ISSN 0021-3136

Compendio statistico italiano 2004
pp. 360; € 10,00
ISBN 88-458-0857-2

Genesees V. 3.0
Funzione Riponderazione
Tecniche e strumenti, n. 2, ed. 2005
pp. 220+1 cd-rom; € 27,00
ISBN 88-458-0870-X

Genesees V. 3.0
Funzione Stime ed Errori
Tecniche e strumenti, n. 3, ed. 2005
pp. 252+1 cd-rom; € 27,00
ISBN 88-458-0896-3

L'innovazione di frontiera
Relazioni
Quaderni del MIPA, n. 3, ed. 2005
pp. 212; € 15,00
ISBN 88-458-0877-7

Politiche per l'internazionalizzazione e competitività del sistema economico italiano
Sportello Italia
Quaderni del MIPA, n. 4, ed. 2005
pp. 300; € 22,00
ISBN 88-458-0891-2

Rapporto annuale
La situazione del Paese nel 2004
pp. XXXII-420; € 25,00
ISBN 88-458-0887-4
ISSN 1594-3135

Rapporto annuale
La situazione del Paese nel 2004
pp. XXXII-420+1 cd-rom; € 30,00
ISBN 88-458-0888-2
ISSN 1594-3135

LE NOVITÀ EDITORIALI A CARATTERE TEMATICO

AMBIENTE E TERRITORIO

Contabilità ambientale e "risposte" del sistema socio-economico: dagli schemi alle realizzazioni
Annali di statistica, n. 1 - Roma 2003
pp. 616; € 36,00
ISBN 88-458-0658-8

POPOLAZIONE

Decessi: caratteristiche demografiche e sociali (*)
anno 2001
Annuari, n. 10, edizione 2005
pp. 144; € 11,00
ISBN 88-458-0872-6

Matrimoni, separazioni e divorzi (*)
anno 2001
Annuari, n. 14, edizione 2005
pp. 160; € 13,00
ISBN 88-458-0876-9

Movimento migratorio della popolazione residente: iscrizioni e cancellazioni anagrafiche
anno 2000

Annuari, n. 13, edizione 2005
pp. 228+1 cd-rom; € 25,00
ISBN 88-458-0875-0

SANITÀ E PREVIDENZA

Cause di morte
anno 2001
Annuari, n. 17, edizione 2005
pp. 428; € 28,00
ISBN 88-458-0886-6

Decessi: caratteristiche demografiche e sociali (*)
anno 2001
Annuari, n. 10, edizione 2005
pp. 144; € 11,00
ISBN 88-458-0872-6

L'interruzione volontaria di gravidanza in Italia
anno 2002
Informazioni, n. 16, edizione 2005
pp. 114; € 12,00
ISBN 88-458-0889-0

Gli interventi e i servizi sociali delle amministrazioni provinciali
anno 2001
Informazioni, n. 35, edizione 2004
pp. 108+1 cd-rom; € 15,50
ISBN 88-458-1146-8

La mortalità per causa nelle regioni italiane
anni 2000 e 2002
Informazioni, n. 11, edizione 2004
pp. 114+1 disk; € 16,50
ISBN 88-458-1111-5

Le notifiche di malattie infettive in Italia
anno 2002
Informazioni, n. 2, edizione 2005
pp. 128; € 22,00
ISBN 88-458-0863-7

Nuove evidenze nell'evoluzione della mortalità per tumori in Italia
anni 1970-1999
Indicatori statistici, n. 5, edizione 2005
pp. 118; € 11,00
ISBN 88-458-0904-8



Sistema sanitario e salute della popolazione

Indicatori regionali - Anni 2001-2002
Informazioni, n. 14, edizione 2005
pp. 268+1 cd-rom; € 27,00
ISBN 88-458-0883-1

Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (*)

II - I beneficiari delle prestazioni pensionistiche
anno 2002
Annuari, n. 4, edizione 2005
pp. 156+1 cd-rom; € 17,50
ISBN 88-458-0864-5

Struttura e attività degli istituti di cura

anno 2002
Informazioni, n. 17, edizione 2005
pp. 336; € 22,00
ISBN 88-458-0897-1

CULTURA

Cultura, socialità e tempo libero (*)

anno 2003
Informazioni, n. 12, edizione 2005
pp. 112+1 cd-rom; € 17,00
ISBN 88-458-0881-5

I diplomati universitari e il mercato del lavoro (*)

Inserimento professionale dei diplomati universitari - Indagine 2002
Informazioni, n. 7, edizione 2005
pp. 292+1 cd-rom; € 25,00
ISBN 88-458-0871-8

La produzione libraria nel 2003

Dati definitivi
Informazioni, n. 20, edizione 2005
pp. 92; € 9,00
ISBN 88-458-0902-1

Statistiche culturali

anni 2002-2003
Annuari, n. 43, edizione 2005
pp. 236; € 22,00
ISBN 88-458-0892-0

FAMIGLIA E SOCIETÀ

I consumi delle famiglie

anno 2003
Annuari, n. 10, edizione 2005
pp. 168+1 cd-rom; € 19,00
ISBN 88-458-0900-5

Cultura, socialità e tempo libero (*)

anno 2003
Informazioni, n. 12, edizione 2005
pp. 112+1 cd-rom; € 17,00
ISBN 88-458-0881-5

Famiglia, abitazione e zona in cui si vive

anno 2003
Informazioni, n. 19, edizione 2005
pp. 112+1 cd-rom; € 17,00
ISBN 88-458-0901-3

La rete di rilevazione Capi dell'Istat per la conduzione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro (*)

Metodi e norme, n. 24, edizione 2005
pp. 104; € 11,00
ISBN 88-458-0894-7

I viaggi in Italia e all'estero nel 2003 (*)

Informazioni, n. 1, edizione 2005
pp. 96+1 cd-rom; € 12,50
ISBN 88-458-0861-0

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I bilanci consuntivi delle amministrazioni provinciali

anno 2002
Informazioni, n. 9, edizione 2005
pp. 48+1 cd-rom; € 14,00
ISBN 88-458-0874-2

I bilanci consuntivi delle regioni e delle province autonome

anno 2001
Informazioni, n. 4, edizione 2005
pp. 32+1 cd-rom; € 14,00
ISBN 88-458-0866-1

I bilanci consuntivi e i servizi delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura

anno 2001
Informazioni, n. 5, edizione 2005
pp. 52+1 cd-rom; € 14,00
ISBN 88-458-0867-X

Finanza locale: entrate e spese dei bilanci consuntivi (comuni, province e regioni)

anno 2000
Annuari, n. 9, edizione 2005
pp. 496+1 cd-rom; € 33,00
ISBN 88-458-0869-6

Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (*)

II - I beneficiari delle prestazioni pensionistiche - Anno 2002
Annuari, n. 4, edizione 2005
pp. 156+1 cd-rom; € 17,50
ISBN 88-458-0864-5

Statistiche sulla ricerca scientifica (*)

Consuntivo 2001
Previsioni 2002-2003
Informazioni, n. 8, edizione 2005
pp. 116; € 11,00
ISBN 88-458-0873-4

GIUSTIZIA

Matrimoni, separazioni e divorzi (*)

anno 2001
Annuari, n. 14, edizione 2005
pp. 160; € 13,00
ISBN 88-458-0876-9

Statistiche giudiziarie civili

anno 2002
Annuari, n. 11, edizione 2004
pp. 252; € 20,00
ISBN 88-458-1140-9

Statistiche giudiziarie penali

anno 2002
Annuari, n. 11, edizione 2004
pp. 544; € 31,00
ISBN 88-458-1121-2

CONTI NAZIONALI

Contabilità nazionale Tomo 1 - Conti economici nazionali - Anni 1992-2003

Annuari, n. 9, edizione 2005
pp. 236; € 22,00
ISBN 88-458-0862-9

Inventario sulle fonti e i metodi di calcolo per le valutazioni a prezzi costanti - Italia

Metodi e norme, n. 19, edizione 2004
pp. 100; € 8,00
ISBN 88-458-1147-60

Metodologie di stima degli aggregati di contabilità nazionale a prezzi correnti

Italia - Inventario Sec95
Metodi e norme, n. 21, edizione 2004
pp. 528; € 34,00
ISBN 88-458-1149-2

LAVORO

I diplomati universitari e il mercato del lavoro (*)

Inserimento professionale dei diplomati universitari
Indagine 2002
Informazioni, n. 7, edizione 2005
pp. 292+1 cd-rom; € 25,00
ISBN 88-458-0871-8

Forze di lavoro

Media 2003
Annuari, n. 9, edizione 2004
pp. 296; € 20,00
ISBN 88-458-0859-9



Lavoro e retribuzioni

anno 2001

Annuari, n. 7, edizione 2005

pp. 236+1 cd-rom; € 25,00

ISBN 88-458-0879-3

L'organizzazione dei tempi di lavoro: la diffusione degli orari "atipici"

Argomenti, n. 28, edizione 2004

pp. 212; € 20,00

ISBN 88-458-1116-6

La rete di rilevazione Capi dell'Istat per la conduzione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro (*)

Metodi e norme, n. 24, edizione 2005

pp. 104; € 11,00

ISBN 88-458-0894-7

Le retribuzioni contrattuali annue di competenza

base dicembre 1995=100

anni 1996-2001

Informazioni, n. 15, edizione 2005

pp. 56+1 cd-rom; € 14,00

ISBN 88-458-0885-8

Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (*)

II - I beneficiari delle prestazioni pensionistiche - Anno 2002

Annuari, n. 4, edizione 2005

pp. 156+1 cd-rom; € 17,50

ISBN 88-458-0864-5

PREZZI

Numeri indici dei prezzi alla produzione dei prodotti industriali venduti sul mercato interno Base 2000=100

Metodi e norme, n. 22, edizione 2004

pp. 96; € 8,00

ISBN 88-458-0856-4

Il valore della moneta in Italia dal 1861 al 2004

Informazioni, n. 24, edizione 2005

pp. 168; € 14,00

ISBN 88-458-1290-1

AGRICOLTURA

Aspetti socio-rurali in agricoltura anno 1999

Argomenti, n. 26, edizione 2003

pp. 288; € 20,00

ISBN 88-458-1087-9

Statistiche dell'agricoltura

anno 2000

Annuari, n. 48, edizione 2005

pp. 356; € 27,00

ISBN 88-458-0893-9

INDUSTRIA

I consumi energetici delle imprese industriali

anno 2002

Informazioni, n. 13, edizione 2005

pp. 44+1 cd-rom; € 14,00

ISBN 88-458-0882-3

Conti economici delle imprese (*) anno 2000

Informazioni, n. 6, edizione 2005

pp. 128+1 cd-rom; € 17,00

ISBN 88-458-0868-8

La produzione dell'industria dei prodotti chimici e delle fibre sintetiche e artificiali

Statistica per trimestria

anno 2003

Informazioni, n. 22, edizione 2005

pp. 52+1 cd-rom; € 14,00

ISBN 88-458-0906-4

La produzione dell'industria siderurgica

anno 2003

Informazioni, n. 11, edizione 2005

pp. 52+1 cd-rom; € 14,00

ISBN 88-458-0880-7

La produzione dell'industria tessile e dell'abbigliamento

Statistica per trimestri

anno 2003

Informazioni, n. 21, edizione 2005

pp. 56+1 cd-rom; € 14,00

ISBN 88-458-0903-X

Statistica annuale della produzione industriale

anno 2002

Informazioni, n. 37, edizione 2004

pp. 50+1 cd-rom; € 13,00

ISBN 88-458-1151-4

Statistiche sulla ricerca scientifica (*)

Consuntivo 2001

Previsioni 2002-2003

Informazioni, n. 8, edizione 2005

pp. 116; € 11,00

ISBN 88-458-0873-4

Statistiche sull'innovazione nelle imprese

anni 1998-2000

Informazioni, n. 12, edizione 2004

pp. 172; € 14,00

ISBN 88-458-1112-3

SERVIZI

Conti economici delle imprese (*)

anno 2000

Informazioni, n. 6, edizione 2005

pp. 128+1 cd-rom; € 17,00

ISBN 88-458-0868-8

Trasporto merci su strada

anno 2003

Informazioni, n. 10, edizione 2005

pp. 56++1 cd-rom; € 14,00

ISBN 88-458-0878-5

Statistiche dei trasporti

anni 2002-2003

Annuari, n. 4, edizione 2005

pp. 284; € 22,00

ISBN 88-458-0890-4

Statistiche del trasporto aereo anno 2002

Informazioni, n. 3, edizione 2005

pp. 44+1 cd-rom; € 13,00

ISBN 88-458-0865-3

Statistiche del turismo

anno 2002

Informazioni, n. 34, edizione 2004

pp. 140+1 cd-rom; € 16,50

ISBN 88-458-1145-X

Statistiche sulla ricerca scientifica (*)

Consuntivo 2001

Previsioni 2002-2003

Informazioni, n. 8, edizione 2005

pp. 116; € 11,00

ISBN 88-458-0873-4

I viaggi in Italia e all'estero nel 2003 (*)

Informazioni, n. 1, edizione 2005

pp. 96+1 cd-rom; € 12,50

ISBN 88-458-0861-0

COMMERCIO ESTERO

Commercio estero e attività internazionali delle imprese 2003

1. Merci, servizi, investimenti diretti

2. Paesi, settori, regioni

+ *L'Italia nell'economia internazionale*

Rapporto ICE 2003-2004 + 1 cd-rom

+ Sintesi del Rapporto ICE

Annuari, n. 6, edizione 2004

pp. 368 + 440 + 376 + 48

€ 100,00 (in cofanetto)

ISBN 88-458-1120-4

PRODOTTI CENSUARI

5° CENSIMENTO GENERALE DELL'AGRICOLTURA 22 OTTOBRE 2000

Caratteristiche strutturali delle aziende agricole

Fascicolo nazionale; € 25,00
Fascicoli regionali; € 22,00
Fascicoli provinciali; € 22,00

Caratteristiche tipologiche delle aziende agricole

Fascicolo nazionale; € 20,00
Fascicoli regionali; € 14,00

VOLUMI TEMATICI

La coltivazione della vite in Italia

Volume I - Caratteristiche generali
pp. 300; € 26,50; ISBN 88-458-1280-4
Volume II - Vitigni
pp. 248; € 22,00; ISBN 88-458-1281-2

La donna in agricoltura

pp. 316; € 14,00; ISBN 88-458-1284-7

Le imprese agricole

pp. 338; € 22,00; ISBN 88-458-1283-9

Le infrastrutture delle aziende agricole

pp. 150; € 11,50; ISBN 88-458-1279-0

La zootecnia in Italia

pp. 380; € 26,50; ISBN 88-458-1282-0

Organizzazione e atti del 5° Censimento generale dell'agricoltura

pp. 152; € 14,00; ISBN 88-458-1287-1

14° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI - 21 OTTOBRE 2001

Primi risultati

pp. 300+1 cd-rom; € 25,00; ISBN 88-458-0689-8

Popolazione legale

pp. 312+1 cd-rom; € 27,00; ISBN 88-458-1069-0

Struttura demografica e familiare della popolazione residente - Italia

pp. 294+1 cd-rom; € 32,00; ISBN 88-458-1388-6

8° CENSIMENTO GENERALE DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI - 22 OTTOBRE 2001

Imprese, istituzioni e unità locali

Fascicolo nazionale; € 31,50
Fascicoli regionali; € 22,00
Fascicoli provinciali; € 14,00

Per gli utenti che acquistano oltre 10 volumi dei *PRODOTTI CENSUARI* è previsto uno sconto del 25%.

Altri prodotti e servizi

ABBONAMENTI 2006

L'abbonamento consente di disporre di tutte le informazioni relative al settore tematico prescelto, diffuse attraverso le pubblicazioni edite nel 2006, accompagnate, ove previsto, da supporto informatico (floppy disk, cd-rom). Gli abbonati riceveranno per posta i prodotti che saranno via via pubblicati nel/i settore/i prescelto/i, editi nell'anno di sottoscrizione dell'abbonamento, ad esclusione dei volumi inseriti nelle collane: Tecniche e strumenti, Essays, Quaderni del Mipa e Censimenti. Oltre all'abbonamento ai singoli settori editoriali è prevista la modalità di abbonamento "Tutti i settori", che comprende tutta la produzione editoriale dell'Istituto edita nel 2006 compresi i volumi del Commercio estero. L'abbonamento all'area "Generale", infine, comprende 11 numeri del *Bollettino mensile di statistica* e l'*Annuario statistico italiano*. Tutti coloro che sottoscriveranno un abbonamento anche ad un solo settore riceveranno, gratuitamente, una copia del *Rapporto annuale*. Per meglio comprendere il sistema degli abbonamenti è possibile visionare, sul sito www.istat.it, l'elenco 2004 e l'elenco 2005 delle pubblicazioni inviate agli abbonati alle edizioni 2004 e 2005.

Per sottoscrivere gli abbonamenti si può utilizzare il modulo riportato nella pagina seguente.

WWW.ISTAT.IT

Nel sito Internet è possibile informarsi sulla produzione editoriale più recente, richiedere prodotti e servizi offerti dall'Istat, leggere e prelevare i comunicati stampa, accedere alle Banche Dati, collegarsi con altri siti nazionali e internazionali. Inoltre, è possibile consultare il catalogo della produzione editoriale on line, dove ci sono tutte le informazioni relative ai prodotti a partire dalle edizioni 2000.

Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

ISTAT - Direzione Centrale per la diffusione della cultura e dell'informazione statistica - SID/D

Via Cesare Balbo, 16 - 00184 ROMA - Tel. 0646733278/80 - Fax 0646733477 - e-mail: marketing@istat.it

Abbonamenti 2006

Inviare questo modulo via fax al numero 0646733477 oppure **spedire in busta chiusa a:**
Istituto nazionale di statistica - DCDS - Commercializzazione e Marketing - Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma
Per ulteriori informazioni telefonare ai numeri 0646733278/79/80

Desidero sottoscrivere i seguenti abbonamenti per l'anno 2006:

TIPOLOGIE DI ABBONAMENTO	PREZZI	
	ITALIA Euro	ESTERO Euro
Generale (Bollettino mensile di statistica, Annuario statistico italiano)	<input type="checkbox"/> 150,00	<input type="checkbox"/> 170,00
Ambiente e territorio	<input type="checkbox"/> 50,00	<input type="checkbox"/> 55,00
Popolazione (escluso censimenti)	<input type="checkbox"/> 80,00	<input type="checkbox"/> 90,00
Sanità e previdenza	<input type="checkbox"/> 180,00	<input type="checkbox"/> 200,00
Cultura	<input type="checkbox"/> 80,00	<input type="checkbox"/> 90,00
Famiglia e società	<input type="checkbox"/> 120,00	<input type="checkbox"/> 130,00
Pubblica amministrazione	<input type="checkbox"/> 100,00	<input type="checkbox"/> 110,00
Giustizia	<input type="checkbox"/> 80,00	<input type="checkbox"/> 90,00
Conti nazionali	<input type="checkbox"/> 100,00	<input type="checkbox"/> 110,00
Lavoro	<input type="checkbox"/> 120,00	<input type="checkbox"/> 130,00
Prezzi	<input type="checkbox"/> 50,00	<input type="checkbox"/> 55,00
Agricoltura (escluso censimenti)	<input type="checkbox"/> 50,00	<input type="checkbox"/> 55,00
Industria (escluso censimenti)	<input type="checkbox"/> 120,00	<input type="checkbox"/> 130,00
Servizi	<input type="checkbox"/> 120,00	<input type="checkbox"/> 130,00
Commercio estero	<input type="checkbox"/> 80,00	<input type="checkbox"/> 90,00
Tutti i settori (escluso censimenti)	<input type="checkbox"/> 900,00	<input type="checkbox"/> 1.000,00
Per un totale di	_____	_____
Eventuale sconto (a)	_____	_____
Importo da pagare	_____	_____

Qualunque abbonamento, anche a un solo settore, comprende l'invio di una copia del Rapporto annuale.

(a) **Sconti e agevolazioni:** il Sistan, gli Enti pubblici e le Università usufruiscono di uno sconto del **20% solo** se sottoscrivono l'abbonamento direttamente con l'Istat.

RICHIEDENTE ABBONAMENTO

Cognome _____ Nome _____

Ente _____ Qualifica _____

Codice fiscale/ P. IVA

Indirizzo _____ CAP _____ Città _____

Prov. _____ Tel. _____ Fax _____

E-mail _____

Data _____ Firma _____

DESTINATARIO DEI PRODOTTI (SE DIVERSO DAL RICHIEDENTE)

Cognome _____ Nome _____

Ente _____ Indirizzo _____

CAP _____ Città _____ Tel. _____ Fax _____

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

Gli importi dovranno essere versati dall'acquirente, **dopo il ricevimento della fattura**, sul c/c postale n. 619007, oppure con bonifico bancario c/o la Banca Nazionale del Lavoro, **indicando con chiarezza il numero, la data della fattura e il codice cliente**. Per i versamenti tramite bonifico bancario le coordinate sono: c/c n. 218050, ABI 01005.8, CAB 03382.9; via swift: B.N.L.I. IT RR, codice CIN K, codice anagrafico 63999228/j.

INFORMATIVA - I dati da lei forniti saranno utilizzati per l'esecuzione dell'ordine e per l'invio, da parte dell'Istat, di promozioni commerciali, senza alcun impegno da parte sua. Il trattamento dei dati avverrà nell'assoluto rispetto della disciplina dettata dal d.lgs. 196/2003; essi non verranno utilizzati per finalità diverse da quelle indicate e saranno trattati esclusivamente dai dipendenti dell'Istituto incaricati. Il titolare dei dati è l'Istituto nazionale di statistica, Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma - tel. 064673.3266/68, fax 0646733477; responsabile del trattamento è il Direttore centrale per la diffusione della cultura e dell'informazione statistica, anche per quanto riguarda l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui all'articolo 7 del d.lgs. 196/2003.

PIÙ INFORMAZIONI. PIÙ VICINE A VOI.

I Centri d'Informazione Statistica

Per darvi più servizi e per esservi più vicino l'Istat ha aperto al pubblico una rete di Centri d'Informazione Statistica che copre l'intero territorio nazionale. Oltre alla vendita di prodotti informatici e pubblicazioni, i Centri rilasciano certificati sull'indice dei prezzi, offrono informazioni tramite collegamenti con le banche dati del Sistema statistico nazionale (Sistan) e dell'Eurostat (Ufficio di statistica della Comunità europea), forniscono elaborazioni statistiche "su misura" ed assistono i laureandi nella ricerca e selezione dei dati.

Presso i Centri d'Informazione Statistica, semplici cittadini, studenti, ricercatori, imprese e operatori della pubblica amministrazione troveranno assistenza qualificata e un facile accesso ai dati di cui hanno bisogno. D'ora in poi sarà più facile conoscere l'Istat e sarà più facile per tutti gli italiani conoscere l'Italia. Per gli orari di apertura al pubblico consultare il sito www.istat.it nella pagina "Prodotti e servizi".

ANCONA *Corso Garibaldi, 78*
Telefono 071/5013090 Fax 071/5013095

BARI *Piazza Aldo Moro, 61*
Telefono 080/5789317 Fax 080/5789335

BOLOGNA *Galleria Cavour, 9*
Telefono 051/6566111 Fax 051/6566185

BOLZANO *Viale Duca d'Aosta, 59*
Telefono 0471/414000 Fax 0471/414008

CAGLIARI *Via Firenze, 17*
Telefono 070/34998700-1 Fax 070/34998732-3

CAMPOBASSO *Via G. Mazzini, 129*
Telefono 0874/604854-8 Fax 0874/604885-6

CATANZARO *Viale Pio X, 116*
Telefono 0961/507629 Fax 0961/741240

FIRENZE *Via Santo Spirito, 14*
Telefono 055/2393311 Fax 055/2393335

GENOVA *Via San Vincenzo, 4*
Telefono 010/58497201 Fax 010/542351

MILANO *Via Fieno, 3*
Telefono 02/806132214 Fax 02/806132205

NAPOLI *Via G. Verdi, 18*
Telefono 081/4930190 Fax 081/4930185

PALERMO *Via Empedocle Restivo, 102*
Telefono 091/72909115 Fax 091/521426

PERUGIA *Via Cesare Balbo, 1*
Telefono 075/5826411 Fax 075/5826485

PESCARA *Via Caduta del Forte, 34*
Telefono 085/44120511-2 Fax 085/4216516

POTENZA *Via del Popolo, 4*
Telefono 0971/377211 Fax 0971/36866

ROMA *Via Cesare Balbo, 11/a*
Telefono 06/46733102 Fax 06/46733101

TORINO *Via Alessandro Volta, 3*
Telefono 011/5166758-64-67 Fax 011/539412

TRENTO *Via Brennero, 316*
Telefono 0461/497801 Fax 0461/497813

TRIESTE *Via Cesare Battisti, 18*
Telefono 040/6702501 Fax 040/6702599

VENEZIA-MESTRE *Corso del Popolo, 23*
Telefono 041/5070811 Fax 041/5070835

La Biblioteca centrale

È la più ricca biblioteca italiana in materia di discipline statistiche e affini. Il suo patrimonio, composto da oltre 500.000 volumi e 2.700 periodici in corso, comprende fonti statistiche e socio-economiche, studi metodologici, pubblicazioni periodiche degli Istituti nazionali di statistica di tutto il mondo, degli Enti internazionali e dei principali Enti e Istituti italiani ed esteri. È collegata con le principali banche dati nazionali ed estere. Il catalogo informatizzato della biblioteca è liberamente consultabile in rete sul sito Web dell'Istat alla voce Biblioteca (www.istat.it).

Oltre all'assistenza qualificata che è resa all'utenza in sede, è attivo un servizio di ricerche bibliografiche e di dati statistici a distanza, con l'invio dei risultati per posta o via fax, cui i cittadini, gli studenti, i ricercatori e le imprese possono accedere.

È a disposizione dell'utenza una sala di consultazione al secondo piano

ROMA *Via Cesare Balbo, 16* Telefono 06/4673.2380 Fax 06/4673.2617

E-mail: biblio@istat.it

Orario: Piano secondo da lunedì a venerdì 9.00 - 18.00

Famiglia e società

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

*Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana"
Anno 2003*

Il volume presenta i risultati dell'indagine multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", condotta ad ottobre 2003. Sono illustrati i dati per i diversi aspetti della vita, relativi ad alcune abitudini di vita quotidiana e alle condizioni di salute. Sono state raggiunte 20.574 famiglie, per un totale di 53.708 individui. L'analisi è condotta prendendo in considerazione le caratteristiche anagrafiche, sociali e territoriali degli individui, in modo da restituire un'immagine della società italiana nella sua complessità, a partire dalla molteplicità e varietà dei comportamenti individuali.

Nel Cd-rom allegato al volume è riprodotto il testo in formato Pdf con segnalibri e link ai prospetti e alle tavole, nonché tavole aggiuntive, in formato Excel, oltre a quelle presenti nel volume.

Il Sistema di indagini sociali multiscopo è costituito da un'indagine annuale sugli "Aspetti della vita quotidiana", un'indagine trimestrale su "Viaggi e vacanze" e cinque indagini tematiche che ruotano con cadenza quinquennale su "Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari", "I cittadini e il tempo libero", "Sicurezza dei cittadini", "Famiglie, soggetti sociali e condizione dell'infanzia", "Uso del tempo".

€ 19,00

ISBN 88-458-1297-9



9 788845 812972

21012005026000005