



V Convegno AIQUAV, Firenze 13 dicembre 2018

La capacità di offrire servizi pubblici sul territorio: il punto di vista dei cittadini secondo l'ultima indagine europea sulla qualità della vita (EQLS, 2016)

Matteo D'Emilione, Giovannina Assunta Giuliano

National Institute for the Analysis of Public Policies (INAPP) – Social Inclusion Department

Di cosa parleremo.....

- Servizi pubblici: l'importanza di un sistema di offerta di qualità
- L'approfondimento della 4^a indagine European Quality of Life Survey (EQLS) sulla qualità dei servizi: confronto tra Paesi e il caso Italia con focus su servizi sanitari e servizi scolastici
 - Focus determinanti qualità percepita dei servizi pubblici
 - Conclusioni

1 – Servizi pubblici: importanza di un sistema di offerta di qualità

Indicazioni UE: i servizi come chiave di prevenzione e sviluppo della coesione sociale: aiutano le persone a vivere in maniera dignitosa e a godere dei loro diritti essenziali e permettono loro di sviluppare il loro potenziale e di prendere parte alla società (SWD (2013) 40 Final - Terzo rapporto biennale sui *Servizi sociali di interesse generale*).

Da un punto di vista economico: l'impatto distributivo di risorse pubbliche, incide sui livelli di vita dei cittadini più vulnerabili e per le fasce di reddito più basse il peso di un insieme di servizi pubblici può arrivare ad incidere fino al 76% del reddito familiare (Verbist e al., 2012 - OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 130).

European Quality of Government Index (EQI): qualità di governo intesa come concetto ampio e multidimensionale costituito da alta imparzialità e qualità nell'erogazione dei servizi pubblici e contestuale basso livello di corruzione (Charron, Lapuente, 2018).

“Il legame tra disponibilità di servizi e benessere dei cittadini si fonda su un approccio interpretativo in cui gli investimenti pubblici di qualità – costruendo dotazione infrastrutturale e aumentando la qualità di servizi – migliorano le condizioni generali di contesto in cui vivono e operano i cittadini e le loro articolazioni sociali ed economiche” (BES - Istat)

2 – EQLS: Indagine europee sulla qualità della vita

- L'indagine si rivolge ad una popolazione adulta (dai 18 anni in poi) che vive in famiglia. Si ripete circa ogni 4 anni e nel 2016 è alla quarta edizione.

- E' basata su un campione statistico significativo che varia da 1000 a 2000 persone per paese. Per l'Italia un protocollo specifico tra Eurofound e Inapp ha consentito un sovracampionamento che consente una rappresentatività dei dati a livello di macro area geografica.

- Si è svolta tra il 2016 e il 2017 e ha intervistato cittadini afferenti ai 33 paesi della comunità europea con lo scopo di verificare le condizioni di vita e la situazione sociale dei cittadini europei. Ha approfondito oltre 100 quesiti con interviste individuali computer-assisted personal interviewing (CAPI) presso l'abitazione delle persone.

- I risultati dell'indagine forniscono indicazioni su tre dimensioni principali:
 - **qualità dei servizi pubblici:** servizi sanitari, il sistema educativo, i trasporti pubblici, i servizi per la tutela e la cura dei bambini, servizi di assistenza a lungo termine, alloggi popolari/edilizia pubblica, sistema pensionistico statale;
 - **qualità della vita:** benessere soggettivo, ottimismo, salute, livello di vita e aspetti della privazione, equilibrio tra vita professionale e privata;
 - **qualità della società:** insicurezza sociale, percezione di esclusione sociale e tensioni sociali, fiducia nelle persone e nelle istituzioni, partecipazione e impegno della comunità e coinvolgimento nella formazione/nell'apprendimento permanente.

2 – EQLS : approfondimento moduli servizi



3 – EQLS : Comparazioni a livello europeo

Qualità percepita dei servizi (valori medi, scala da 1 a 10)						
	Italia			EU 28		
	2007	2011	2016	2007	2011	2016
Servizi sanitari	5,3	5,5	5,8	6,1	6,3	6,7
Il sistema educativo	5,5	5,7	6,2	6,2	6,3	6,7
I trasporti pubblici	5,5	5,4	5,6	6,3	6,3	6,6
Servizi per la tutela e la cura dei bambini		5,8	6	6,1	6,2	6,7
Servizi di assistenza a lungo termine		5,2	5,5		5,8	6,2
Alloggi popolari/edilizia		5	4,9		5,4	5,6
Sistema pensionistico statale (INPS)	5	4,7	4,4	4,8	4,8	5

Fonte: Ns elaborazioni su dati Eurofound EQLS

La tabella evidenzia: una sostanziale stabilità verso il basso della situazione italiana rilevata in un arco temporale di nove anni con una *media sempre inferiore rispetto al livello europeo* e una conferma di livelli medi sempre inferiori anche nel confronto con i maggiori paesi europei.

3 – EQLS 2016 : comparazioni a livello europeo

	Health services	Education system	Public transport	Child care services	Long term care services	Social housing	State pension system	Average rating
Luxembourg	7,9	7,1	7,8	7,7	7,7	6,9	7,9	7,5
Finland	7,6	8,3	6,9	7,9	6,7	6,9	7,0	7,4
Austria	8,0	7,4	7,6	7,7	7,5	7,1	6,1	7,3
Malta	7,8	7,8	6,0	8,0	7,7	7,0	5,8	7,2
Denmark	7,4	7,7	6,8	7,5	6,4	6,9	6,0	6,9
Netherlands	7,3	7,3	7,2	7,3	6,4	6,3	6,5	6,9
Germany	7,3	7,0	7,2	7,3	6,9	6,0	5,3	6,8
Belgium	7,6	7,3	6,5	6,8	6,9	6,2	5,7	6,7
France	7,4	6,7	6,8	6,5	6,9	6,4	5,6	6,6
Sweden	7,3	7,0	7,0	7,7	6,1	6,0	5,5	6,6
Spain	7,2	6,6	6,9	6,6	6,4	5,7	5,3	6,4
United Kingdom	6,9	6,9	6,7	6,3	5,7	5,4	5,5	6,2
Eu	6,7	6,7	6,6	6,7	6,2	5,6	5,0	6,2
Czech Republic	6,8	6,8	6,7	7,0	6,1	5,3	4,6	6,1
Hungary	5,7	6,3	6,8	7,1	6,3	5,2	4,5	6,1
Estonia	6,1	7,0	7,1	7,2	5,8	5,9	4,4	6,1
Slovenia	6,0	6,6	6,4	7,2	6,6	5,4	3,8	6,0
Ireland	5,9	7,3	5,8	6,1	5,9	5,0	5,9	5,9
Lithuania	6,3	6,5	7,0	6,9	6,0	4,9	3,8	5,9
Poland	5,4	6,7	6,3	6,7	5,7	4,6	4,4	5,8
Croatia	6,0	6,1	5,9	6,2	5,8	5,0	4,5	5,6
Romania	5,9	6,2	6,5	5,9	5,5	5,0	4,7	5,6
Italy	5,8 (21)	6,2 (21)	5,6 (28)	6,0 (26)	5,5 (23)	4,9 (23)	4,4 (20)	5,5
Portugal	6,3	6,5	5,8	6,2	5,0	5,3	4,2	5,4
Latvia	4,8	5,9	7,1	6,4	5,6	5,2	3,6	5,4
Slovakia	5,6	6,0	6,3	6,4	5,4	5,2	3,6	5,4
Cyprus	5,1	5,9	5,7	6,4	5,3	4,4	4,9	5,2
Bulgaria	5,7	5,8	6,0	6,2	4,4	3,9	3,3	5,1
Greece	4,6	5,7	6,0	5,5	4,4	4,0	2,6	4,7

4 – EQLS 2016 : comparazioni livello europeo

Regimi di welfare	Paesi considerati
Welfare liberale	Gran Bretagna, Irlanda
Welfare continentale	Austria, Belgio, Francia, Germania, Olanda.
Welfare social democratico	Danimarca, Finlandia, Svezia
Welfare Sud Europa	Grecia, Italia, Portogallo, Spagna
Welfare Est Europa (ex paesi in transizione)	Bulgaria, Romania, Polonia, Ungheria, Repubblica Ceca.

Suddivisione paesi europei in 5 regimi di Welfare includendo nella classificazione la maggior parte dei paesi europei coinvolti nell'indagine

4 – EQLS 2016 : Assistenza sanitaria comparazioni livello europeo

Livello di soddisfazione		Welfare liberale	Welfare continentale	Welfare social democratico	Welfare Europa Sud	Welfare Europa Est	EU	Italia
Qualità servizi sanitari		6,7	7,0	7,4	6,0	5,3	6,4	5,8
Medico di famiglia/medico generico o servizi ambulatoriali		7,1	7,9	7,3	7,1	6,8	7,4	7,0
Servizi ospedalieri o di medici specialisti		7,1	7,5	7,9	6,5	6,1	6,9	6,2
Medico di famiglia/medico generico o servizi (utilizzo ultimi 12 mesi)	Qualità delle strutture	8,3	8,3	8,6	7,1	7,5	7,9	6,8
	Competenza e professionalità del personale	8,1	8,3	8,3	7,4	7,8	8,0	7,2
	Attenzioni personali	8,0	8,2	8,3	7,3	7,7	7,9	7,0
	Essere informato/a o consultato/a in merito alle cure da effettuare	7,9	8,2	7,9	7,2	7,7	7,8	7,1
Servizi ospedalieri o medici specialisti (utilizzo ultimi 12 mesi)	Qualità delle strutture	8,0	8,1	8,7	7,1	7,5	7,8	6,8
	Competenza e professionalità del personale	8,2	8,0	8,8	7,4	7,7	7,9	7,0
	Attenzioni personali	8,1	7,7	8,6	7,2	7,4	7,6	6,8
	Essere informato/a o consultato/a in merito alle cure da effettuare	8,0	7,8	8,3	7,1	7,4	7,6	6,8

4 – EQLS 2016 : assistenza sanitaria alcune comparazioni per Italia

Livello di soddisfazione		Nord	Centro	Sud e Isole	Italia
Qualità servizi sanitari		6,2	6,1	5,2	5,8
Medico di famiglia/medico generico o servizi ambulatoriali		7,1	7,1	6,9	7,0
Servizi ospedalieri o di medici specialisti		6,5	6,5	5,7	6,2
Medico di famiglia/medico generico o servizi ambulatoriali	Qualità delle strutture	7,1	6,9	6,3	6,8
	Competenza e professionalità del personale	7,4	7,2	6,8	7,2
	Attenzioni personali	7,3	7,0	6,7	7,0
	Essere informato/a o consultato/a in merito alle cure da effettuare	7,3	7,0	6,7	7,1
Servizi ospedalieri o di medici specialisti	Qualità delle strutture	7,0	6,9	6,2	6,8
	Competenza e professionalità del personale	7,4	7,1	6,5	7,0
	Attenzioni personali	7,0	7,0	6,4	6,8
	Essere informato/a o consultato/a in merito alle cure da effettuare	7,0	6,9	6,4	6,8

Fonte: Ns elaborazioni su dati Eurofound EQLS, 2016

4 – EQLS 2016 : sistema scolastico comparazioni a livello europeo

Livello di soddisfazione	Welfare liberale	Welfare continentale	Welfare social democratico	Welfare Europa del Sud	Welfare Europa dell'Est	EU	Italia
Qualità generale del sistema scolastico	6,8	6,6	7,6	6,0	6,1	6,4	6,2
Qualità delle strutture (edificio, aula, attrezzature)	8,0	7,7	7,5	7,1	7,9	7,7	6,7
Competenza e professionalità del personale/degli insegnanti	8,1	7,6	7,9	7,3	7,9	7,7	7,0
Attenzione dedicata	8,0	7,5	7,9	7,3	7,9	7,6	6,9
Essere informato/a o consultato/a in merito all'istruzione data a questa persona	7,9	7,5	7,8	7,1	7,9	7,6	6,9
L'offerta formativa (il programma) e le attività	7,9	7,4	8,0	7,1	7,6	7,5	6,9

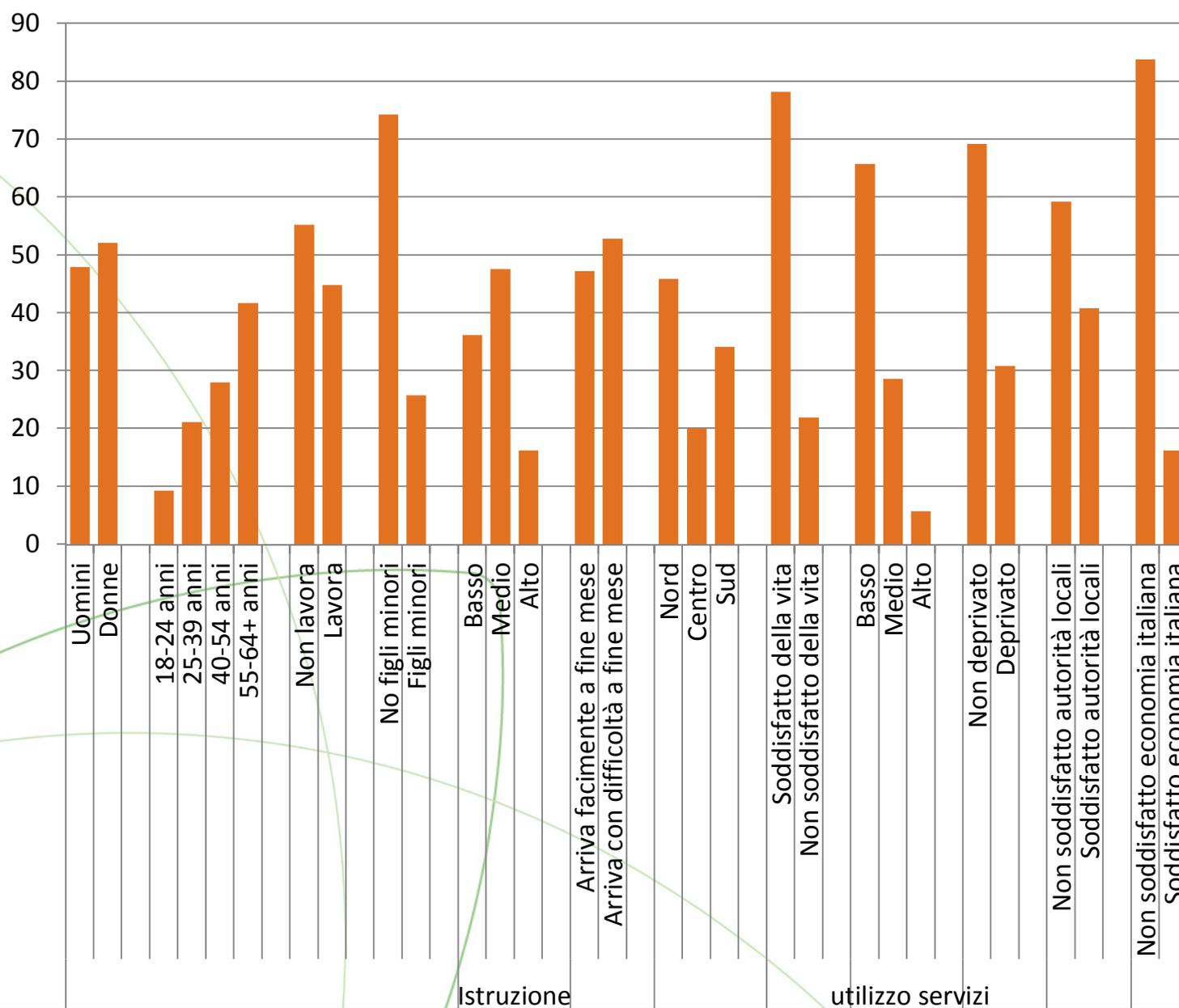
Fonte: Ns elaborazioni su dati Eurofound EQLS, 2016

4 – EQLS 2016 : sistema scolastico comparazioni per l' Italia

Livello di soddisfazione	Nord	Centro	Sud e Isole	Italia
Qualità del Il sistema educativo	6,4	6,3	5,8	6,2
Qualità delle strutture (edificio, aula, attrezzature)	6,9	6,8	6,4	6,7
Competenza e professionalità del personale/degli insegnanti	7,0	7,2	6,8	7,0
Attenzione dedicata	6,9	7,1	6,7	6,9
Essere informato/a o consultato/a in merito all'istruzione data a questa persona	7,0	7,3	6,7	6,9
L'offerta formativa (il programma) e le attività	6,9	7,4	6,7	6,9

Fonte: Ns elaborazioni su dati Eurofound EQLS, 2016

2 – EQLS Italia – Alcune caratteristiche del campione Italia



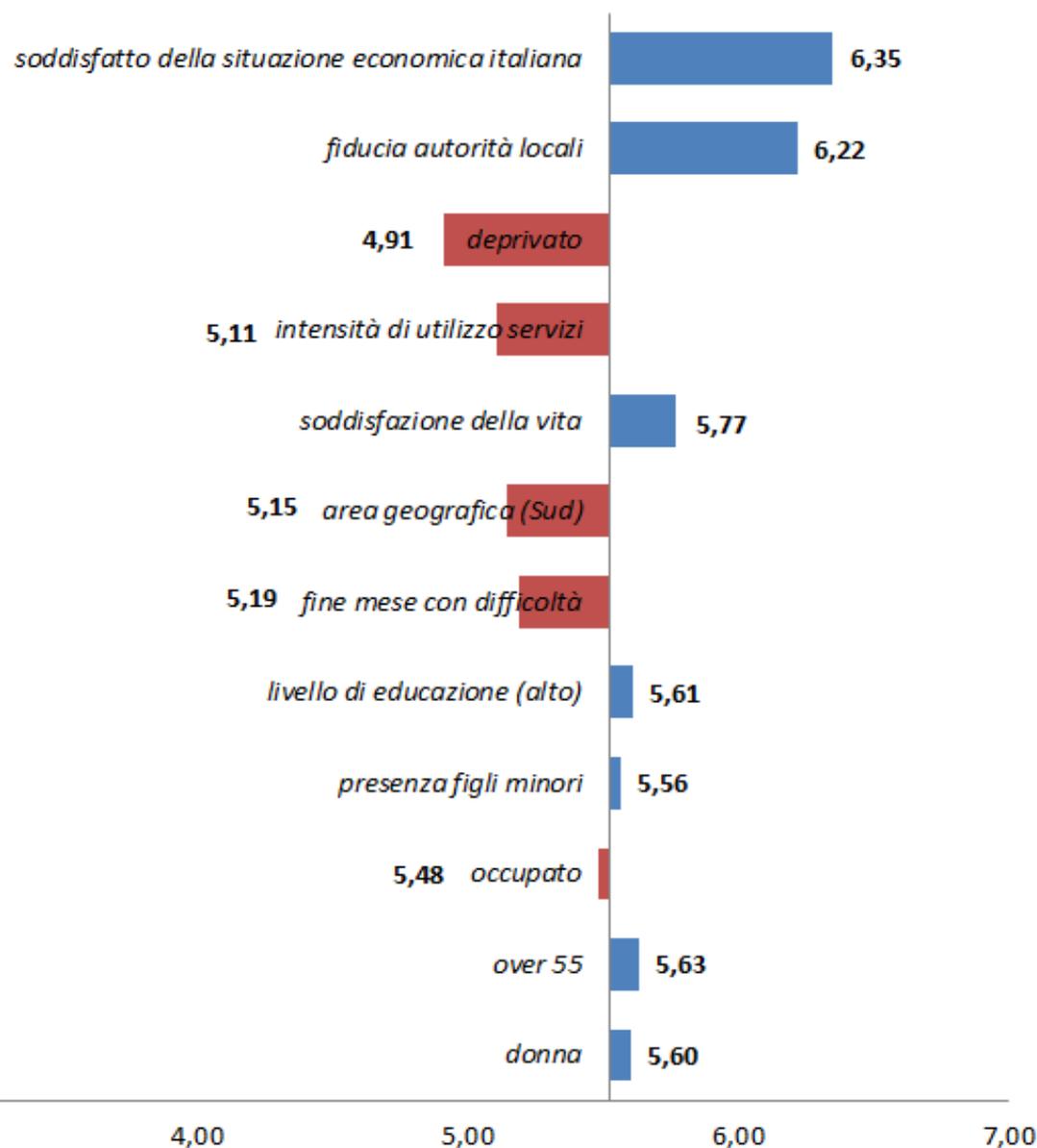
Caratteristiche socio-demografiche:

il 52% sono donne, circa il 42% appartiene alla fascia di età over 55, il 34% abita nel Mezzogiorno, il 45% ha una occupazione, il 27% è titolare di pensione, il 36% possiede un titolo di studio basso (fino alla licenza media), il 27% è composto da famiglie con minori.

Aspetti relativi alla qualità della vita:

il 78% è soddisfatto della vita che conduce, il 59% non ha fiducia nelle istituzioni locali e solo il 16% dichiara di essere soddisfatto della situazione economica italiana, difatti il 53% arriva con difficoltà alla fine del mese.

5– EQLS Italia: determinanti della qualità percepita dei servizi



Il grafico illustra le caratteristiche della popolazione che agiscono in maniera positiva o negativa rispetto alla qualità percepita dei servizi

Osservazioni:

- Approfondimenti precedenti sull'indagine realizzata da Eurofound (2013) mettono in evidenza i seguenti aspetti. Si sottolinea che anche nell'indagine del 2012 a livello europeo vi sono determinanti che influenzano la qualità percepita dei servizi in termini negativi e sono essenzialmente legate al reddito, mentre tra le determinanti che agiscono in termini positivi si evidenzia la soddisfazione generale per la propria vita e la situazione economica del paese
- La Banca d'Italia in uno studio del 2016 rileva come la qualità dei servizi pubblici influenzi la fiducia generale e ancor più la fiducia nelle istituzioni locali (Camussi, Mancini 2016)
- In letteratura vi sono diversi indicatori sulla qualità dei servizi a livello regionale il cui confronto mette in evidenza una grande variabilità territoriale ma anche una eterogeneità nei risultati
- La commissione europea evidenzia la grande variabilità territoriale rispetto alla soddisfazione sulla qualità dei servizi, la fiducia nelle le istituzioni locali. Le differenze si denotano soprattutto su aree urbane, suburbane e rurali (Weiziak-Bialowolska, Dijkstra 2015)

5 – Considerazioni finali

- La misurazione della qualità di tali servizi è una questione complessa nell'ambito della quale è opportuno sviluppare (ulteriormente) indicatori sulla qualità effettiva e indagini ad hoc basate sulla percezione dei cittadini/utenti.
- Le percezioni contano perché le persone basano le loro azioni sulle proprie percezioni, impressioni e punti di vista (Kaufmann 2010)
- L'Indagine EQLS mette in evidenza come, nel caso specifico della qualità dei servizi pubblici, l'Italia sia 'indietro' rispetto alla gran parte degli altri paesi europei. Il peso della spesa pubblica nei settori della sanità e del sistema scolastico risulta più basso rispetto alla media Ocse (OECD 2017). Ma quanto incide davvero?
- I servizi pubblici sono una componente importante della qualità della vita. La qualità di tali servizi è positivamente correlata ai livelli di fiducia nel governo e nelle istituzioni (locali).
- La '**geografia conta**' avendo ancora divari economici e sociali: l'indagine conferma quanto emerso in altre indagini a livello internazionale (European Quality of Government Index) e nazionale (progetto BES-ISTAT). Il divario territoriale tra Nord e Sud del paese rispetto al tema della qualità dei servizi pubblici rimane significativo ma continua a non essere prioritario nell'agenda politica a livello

Matteo D'Emilione - m.demilione@inapp.org



INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche
Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma - tel. +39.06.85447.1 - www.inapp.org