

QUALITÀ DEI SERVIZI

1. Concetti di base

Servizi e benessere

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.

La scelta dei servizi da prendere a riferimento dipende da due distinti ordini di considerazioni, relativi a cosa qualifichi come essenziale un servizio nello specifico contesto di una politica, e a quali requisiti debbano essere soddisfatti affinché la fissazione di obiettivi sia fattibile.

L'individuazione dei servizi e della qualità delle prestazioni dipende dal diverso grado di sviluppo, che fa aumentare il livello e le tipologie di servizi percepiti come essenziali. Con il crescere del grado di sviluppo, le prestazioni sanitarie considerate minime si estendono a una gamma crescente di trattamenti; l'istruzione considerata di base ricomprende le scuole superiori; si richiede che i trasporti consentano facile accesso a mercati e luoghi di lavoro più lontani; che la fornitura di acqua e luce non subisca gravi interruzioni; che siano diffusi la raccolta differenziata e il riuso dei rifiuti; che sia favorito l'accesso di tutti al mercato del lavoro grazie a servizi per l'infanzia e di assistenza familiare o al funzionamento efficiente di servizi per l'impiego; si considerano indispensabili standard adeguati dei servizi della pubblica amministrazione per facilitare l'avvio di attività imprenditoriali.

Sono rilevanti gli aspetti distributivi (equità), cioè la connessione tra livello individuale del reddito e disponibilità di servizi: l'inadeguata disponibilità di servizi colpisce particolarmente chi non ha condizioni di reddito sufficienti per ricorrere ad alternative, mentre la non disponibilità di servizi di base costituisce essa stessa un fattore di povertà e di esclusione. In quest'ottica la povertà è intesa come privazione di opportunità e dotazioni essenziali cui ogni individuo ha diritto (nutrimento, educazione di base, accesso a servizi sanitari, servizi idrici, possibilità di partecipazione alla vita sociale e politica, possibilità di lavoro ...). Questo implica che servizi inadeguati aggravano direttamente le condizioni di marginalità e di esclusione, e che dunque un intervento deciso sul miglioramento di diffusione e qualità dei servizi contribuisce direttamente alla riduzione dell'esclusione sociale e della povertà.

Le infrastrutture

Lo sviluppo del sistema infrastrutturale è finalizzato a fornire servizi che permettono di aumentare il benessere economico della collettività nazionale e, in particolare, il soddisfacimento dei bisogni degli utenti finali, la produttività e la redditività delle imprese. La creazione e l'ampliamento delle reti migliora la qualità della vita dei cittadini, riduce il costo di trasporto e distribuzione di beni e servizi; facilita gli scambi commerciali, migliora i servizi pubblici, accompagna lo sviluppo industriale e stimola l'interscambio con l'estero, tutto ciò in modo sostenibile.

Il ritardo nello sviluppo dei sistemi infrastrutturali può rappresentare un ostacolo al raggiungimento dello standard desiderato, oltre che per il mantenimento della competitività del sistema produttivo nel suo complesso.

Esiste un livello ottimale delle infrastrutture rispetto al quale confrontare le dotazioni presenti? Se queste sono insufficienti, un investimento infrastrutturale aggiuntivo produrrà un incremento nella crescita economica del sistema economico nel suo complesso. Investimenti che, al contrario, creano un eccesso di infrastrutture causano un effetto di *crowding out* di investimenti riducendo così la crescita dell'economia. Quanto rendimento possiamo dunque attenderci dagli investimenti infrastrutturali? Con modelli quantitativi, si può tentare di tener conto dell'interdipendenza tra infrastrutture, crescita economica e benessere. Tuttavia, numerose analisi empiriche hanno mostrato che la valutazione è molto complessa, poiché i nuovi investimenti infrastrutturali interagiscono con l'evoluzione tecnologica e con altre variabili esogene in modo difficilmente prevedibile.

In altre parole, il problema dei *livelli* ottimali delle infrastrutture si pone in un contesto non statico, ma dinamico. La necessità di progettare infrastrutture e servizi in misura funzionale all'espansione economica futura determina un notevole grado di incertezza. L'adeguamento dinamico deve tenere il passo con una serie di fattori di diversa natura anche a livello territoriale che possono essere gestiti mediante strumenti di pianificazione integrata.

I servizi infrastrutturali

Tradizionalmente, il termine "infrastruttura" (utilizzato originariamente in campo militare, ma entrato in uso nel dibattito economico nei primi decenni del secolo scorso) si riferisce a qualsiasi capitale durevole, tangibile o intangibile, utilizzabile per ogni operazione o sistema, ma che non appartiene all'organizzazione degli utilizzatori.

Questo concetto, sufficientemente ampio da comprendere i sistemi infrastrutturali della nuova economia, è molto simile al "capitale fisso sociale" definito da Albert O. Hirschman (1958) inteso come capitale durevole esterno al patrimonio degli utilizzatori, ma necessario per le attività di questi ultimi.

Gli investimenti in infrastrutture possono essere considerati come una sottocategoria dei "beni pubblici" definiti originariamente da Paul A. Samuelson (1954), caratterizzati da un certo grado di *non rivalità* (una persona non può diminuirne la disponibilità per nessun'altra) e di *non escludibilità* (disponibilità per tutti). Le infrastrutture possono essere viste come beni capitali pubblici assoggettabili a regolamentazione e generatori di servizi utilizzabili come input di produzione o di consumo finale.

Da questa definizione di "infrastruttura" discendono sia l'identificazione dei servizi infrastrutturali, sia il tipo di organizzazione che gli interventi di politica economica e di regolamentazione debbono assumere.

Innanzitutto, gli investimenti in capitale sociale comportano un rendimento che non può essere interamente internalizzato da singoli soggetti investitori in quanto producono esternalità positive che si riflettono in guadagni diretti e indiretti dell'intera collettività. Ciò implica che, se l'investimento infrastrutturale fosse lasciato esclusivamente all'iniziativa privata, il livello raggiunto sarebbe quello determinato dal *break even point* del rendimento appropriabile privatamente, che risulterebbe più basso di quello sociale e, talvolta, tanto basso da escludere la convenienza all'investimento stesso.

La nozione di infrastruttura è più ampia di quella tradizionalmente considerata con il termine "lavori pubblici" che si riferisce a strade, autostrade, ponti, porti e aeroporti, produzione e distribuzione di

elettricità, acqua e gas, smaltimento dei rifiuti, telecomunicazioni, infrastrutture critiche (quali la protezione civile, le autoambulanze, strutture di contenimento di fiumi).

In secondo luogo, seguendo un principio molto vicino a quello della sussidiarietà, l'intervento delle risorse messe a disposizione della collettività è insostituibile con quello delle risorse appartenenti ai singoli privati. Ciò non implica e non richiede che le infrastrutture siano necessariamente realizzate e gestite da imprese pubbliche.

Analogamente, nella fase di regime, la gestione dei servizi infrastrutturali può essere commissionata a imprese private o pubbliche sotto il controllo di un'appropriate regolamentazione. In effetti, in quasi tutti i paesi economicamente avanzati, vi è stata una evoluzione negli ultimi due decenni del ruolo dello Stato in campo economico. Uno Stato che ormai è diventato più organizzatore, regolatore e controllore che operatore diretto.

Il problema dell'ottimizzazione, della creazione e della gestione dei servizi infrastrutturali non può essere risolto con la sola scelta della proprietà pubblica o privata senza affrontare il tema di un'adeguata regolamentazione che comporti sanzioni e incentivi dei comportamenti degli operatori (propedeutici a promuovere la concorrenza e a stimolare lo sviluppo di nuove infrastrutture in linea con il progresso tecnologico e le nuove esigenze del mercato).

In passato, molti Paesi hanno sperimentato il controllo delle infrastrutture attraverso la proprietà pubblica delle imprese. I risultati non sono stati positivi, a causa del fatto che si è trascurato il cosiddetto problema di agenzia, peraltro ben noto nella teoria dei contratti e descritto chiaramente già da Adam Smith. In pratica, quando un agente opera per conto di un principale, si determinano quasi sempre condizioni di informazione incompleta e asimmetrica. Occasioni di selezione avversa e di azzardo morale possono quindi presentarsi in tutto il periodo contrattuale. Se meccanismi appropriati non sono ricercati ed applicati per allineare gli interessi dell'agente a quelli del principale, quest'ultimo può subire danni intollerabili e irrecuperabili.

2. Dimensioni considerate per la rappresentazione del dominio

In generale, gli indicatori utilizzati per misurare i risultati delle policy sono distinti in relazione al profilo di *policy* che essi misurano: si fa riferimento secondo i casi a *input* (risorse finanziarie e umane impiegate), attività o *policy effort* (il risultato: ad esempio il numero di insegnanti per classe), *output* (la fruizione da parte dell'individuo/cittadino: ad esempio le ore di insegnamento consumate), *outcome* (l'impatto: ad esempio, il livello di competenze acquisite).

È necessario esplicitare sulla base di quale teoria/valutazione/casi osservati si prediliga un certo indicatore come misura sintetica del livello di servizio: ad esempio si ipotizza che il raggiungimento di tale obiettivo abbia ricadute positive su altri aspetti strategici del settore, modifichi la percezione e quindi l'attrattività del territorio da parte dei cittadini, comporti benefici (reali o percepiti) per i cittadini e le imprese anche su altri aspetti, inneschi effetti desiderati sullo sviluppo.... In altre parole occorre valutare in quale punto della "catena degli impatti" sia più utile/opportuno inserire il target.

Sulla base dei lavori per la valutazione della qualità effettiva dei servizi pubblici condotta recentemente dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP, 2010), la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e la Trasparenza delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) ha individuato le dimensioni rilevanti

per la misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici. “L’analisi della qualità effettiva di un servizio indica in che modo e in che misura un’organizzazione eroga servizi di qualità, che danno cioè una risposta pronta, coerente ed esauriente alle richieste potenziali degli utenti e minimizza il disturbo, il numero dei passaggi necessari, i disagi o gli imprevisti provocati da disservizi”. Essa non comprende la qualità dei processi di erogazione, che riguardano piuttosto aspetti di efficienza, e che ricadono solo indirettamente sul cittadino, né la percezione soggettiva degli utenti. La Commissione identifica quattro dimensioni essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. In questa sede le dimensioni della trasparenza e della tempestività (per le quali, peraltro, l’informazione statistica è estremamente scarsa) sono considerate come elementi di accessibilità o efficacia, che si è quindi deciso di considerare come dimensioni centrali della qualità.

Quando ritenute rilevanti, sono stati considerati come elementi di accessibilità anche aspetti più propriamente di dotazione infrastrutturale, i quali rappresentano nella maggior parte dei casi solo un pre-requisito per il raggiungimento di uno standard elevato nell’erogazione dei servizi, che, in condizioni di scarsità, si manifesta come mancanza di accessibilità.

Inoltre, sempre sulla base delle indicazioni fornite dal Comitato di indirizzo, della disponibilità di dati e per parsimonia di indicatori, il gruppo di lavoro propone di strutturare l’analisi attraverso tre macro-aree di servizi: Servizi sociali (sanità e assistenza sociale), Public utilities (energia, acqua e rifiuti) e Mobilità. Pertanto è possibile costruire una matrice degli indicatori di qualità dei servizi utilizzando 4 dimensioni e 3 macro-aree di servizi.

	SERVIZI SOCIALI	PUBLIC UTILITIES	MOBILITÀ
ACCESSIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> 1. Indice di accessibilità agli ospedali provvisti di pronto soccorso 2. Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari 3. Liste d’attesa 	<ul style="list-style-type: none"> 4. Percentuale di popolazione regionale servita da gas metano 5. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani 6. Indice sintetico di accessibilità ad alcuni servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> 7. Densità delle reti urbane di TPL 8. Indice di accessibilità alle reti di trasporto
EFFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> 9. Presa in carico dell’utenza per i servizi per l’infanzia. 10. Presa in carico degli anziani per il servizio di assistenza domiciliare integrata. 11. Indice di sovraffollamento degli istituti di pena. 	<ul style="list-style-type: none"> 12. Irregolarità nella distribuzione dell’acqua 13. Conferimento dei rifiuti urbani in discarica 14. Irregolarità del servizio elettrico 	<ul style="list-style-type: none"> 15. Tempo dedicato alla mobilità

3. Indicatori prescelti

1. Indice di accessibilità agli ospedali provvisti di pronto soccorso: Percentuale di popolazione che risiede a più di X minuti² da un ospedale con pronto soccorso.
La dislocazione adeguata sul territorio dei punti di pronto soccorso, e quindi la loro accessibilità, è una condizione necessaria per l'efficacia degli interventi di emergenza sanitaria, in particolare è importante valutare il tempo necessario per raggiungere un servizio di pronto soccorso in caso di emergenza. L'indicatore misura quanta parte della popolazione regionale vive ad una distanza tale da impiegare oltre X minuti per raggiungere il pronto soccorso più vicino utilizzando la rete stradale.
2. Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari: Posti letto nelle strutture residenziali socio assistenziali e socio sanitarie per 1.000 abitanti.
La disponibilità di posti letto in queste strutture risponde alle esigenze legate al progressivo invecchiamento della popolazione. Tale indicatore costituisce una *proxy* dell'accessibilità degli anziani a queste strutture necessaria per soddisfare bisogni di carattere sanitario e sociale.
3. Liste d'attesa: Persone che hanno rinunciato a visita specialistica o trattamento terapeutico (non odontoiatrico) per la lunghezza delle liste d'attesa.
La lunghezza delle liste d'attesa spinge in molti casi il cittadino a rinunciare a sottoporsi a visite o trattamenti e quando possibile a rivolgersi a strutture private. Tale indicatore rappresenta direttamente il disagio provocato dai tempi di attesa e indirettamente è una *proxy* della lunghezza stessa delle liste d'attesa che si suppone che quanto più si allungano tanto più producano rinunce da parte degli utenti.
4. Percentuale di popolazione regionale servita da gas metano: Percentuale di popolazione che risiede in comuni serviti da gas metano in rapporto alla popolazione residente totale.
L'indicatore misura il grado di penetrazione territoriale della rete del gas, esprimendo tale grado in termini di popolazione servita. L'accesso al gas metano rappresenta una forma di servizio ai cittadini e alle imprese che consente la diversificazione dell'impiego di fonti energetiche per uso domestico o a supporto delle attività produttive, di facile impiego in termini di capillari infrastrutture di distribuzione, idoneo a garantire risparmio economico in termini di economie di scala nella fornitura e benefici ambientali in termini di emissioni inquinanti rilasciate nell'ambiente rispetto a quelle prodotte dall'impiego di altre fonti fossili. In considerazione di tali fattori è stato oggetto di politiche di incentivo statale dedicate, volte a favorirne la diffusione dell'utilizzo, particolarmente nelle regioni in deficit di sviluppo.
5. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani: Percentuale di rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti urbani.
La percentuale di rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata descrive la possibilità del cittadino di accedere al servizio ma anche l'attivazione di una buona pratica da parte degli Enti gestori dei rifiuti urbani. In questo contesto l'indicatore è utilizzato anche come *proxy* della generale qualità del servizio di raccolta dei rifiuti e della capacità di raggiungere il maggior numero di cittadini. La crescita della quota di rifiuti raccolti in forma differenziata (posta come obiettivo dalla normativa europea in materia di rifiuti e come tale recepita anche con la determinazione di livelli obiettivo nelle leggi nazionali) è il necessario presupposto all'abbattimento delle quantità di rifiuti conferiti in discarica. Ha quindi delle rilevanti ricadute positive sulla complessiva qualità dell'ambiente e indirettamente sulla salute e qualità della vita dei cittadini.
6. Indice sintetico di accessibilità ad alcuni servizi: Percentuale di famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere alcuni servizi essenziali (farmacie, pronto soccorso, ufficio Postale, polizia, carabinieri,

² Sono in corso delle sperimentazioni per individuare il valore soglia più opportuno.

uffici comunali, asilo nido, scuola materna, scuola elementare, scuola media inferiore, negozi di generi alimentari, mercati, supermercati).

L'indice sintetizza il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ad un folto gruppo di servizi diversi ma di grande rilevanza; è una misura della capillarità di diffusione dei servizi ai cittadini sul territorio. Il dato è disaggregabile per ciascuno dei servizi considerati nella produzione dell'indice e quindi utilmente impiegabile per poter osservare quali aspetti registrino le maggiori criticità.

7. Densità delle reti urbane di TPL: Km di reti urbane di trasporto pubblico nei comuni capoluogo di provincia per 100 km² di superficie comunale.

Il trasporto pubblico locale ha valore per il benessere dei cittadini sotto molteplici aspetti: una rete capillare ed efficiente riduce il congestionamento delle città e il relativo aumento dei tempi di spostamento da parte dei cittadini; contiene i costi economici degli spostamenti; garantisce una migliore qualità dell'aria grazie all'impiego di un numero inferiore di veicoli (a parità di passeggeri trasportati) e alla diffusione di modalità di trasporto su rotaia, alternative a quello tradizionale su gomma.

8. Indice di accessibilità alle reti di trasporto: Percentuale di popolazione che risiede a più di X minuti¹ da una stazione ferroviaria principale.

L'accessibilità agli snodi principali del sistema ferroviario garantisce ai cittadini una maggiore facilità di spostamento nel paese, a supporto tanto degli spostamenti occasionali quanto di quelli sistematici come il pendolarismo tra comuni diversi per motivi di lavoro o studio. Sono considerate solo le stazioni ferroviarie principali, cioè quelle definite dalla Rete Ferroviaria Italiana come a) Platinum - una classe che include 15 grandi impianti tra i quali rientrano le stazioni caratterizzate da una frequentazione superiore ai 6.000 viaggiatori medi/giorno ed un alto numero di treni medi/giorno con elevata incidenza di treni di qualità. Le città sede di questi impianti, rivestono un'importanza dal punto di vista turistico, culturale, istituzionale ed architettonico; presentano, inoltre, un'elevata potenzialità commerciale; b) Gold - una classe che include 103 impianti medio-grandi che presentano una frequentazione abbastanza alta, con una offerta trasportistica significativa sia locale che di qualità. Le località servite da questi impianti rivestono un certo interesse sotto l'aspetto turistico, culturale, istituzionale ed architettonico. Commercialmente sono realtà con una buona potenzialità.

9. Presenza in carico dell'utenza per i servizi per l'infanzia: Percentuale di bambini tra zero e fino al compimento dei 3 anni che ha usufruito dei servizi per l'infanzia (asilo nido, micronidi, o servizi integrativi e innovativi).

La quota di bambini che fruisce dei servizi per la prima infanzia è un indicatore utile per misurare l'attuazione delle politiche volte alla conciliazione degli impegni casa-lavoro e a favorire l'occupazione femminile. A questo servizio è attribuito, inoltre, un ruolo chiave all'interno della politica regionale unitaria, elaborata e descritta nel Quadro strategico nazionale 2007-2013 (Qsn)

10. Presenza in carico degli anziani per il servizio di assistenza domiciliare integrata: Percentuale di anziani trattati in Assistenza domiciliare integrata (Adi) rispetto al totale della popolazione anziana (65 anni e oltre).

L'assistenza domiciliare integrata rappresenta un servizio di fondamentale importanza per gli anziani non autosufficienti e di sollievo dei carichi di cura per i familiari. L'indicatore misura l'efficacia dell'azione del sistema nel fornire assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, finalizzata a migliorare, mantenere o recuperare lo stato di salute e il livello di indipendenza degli anziani in condizione di bisogno.

11. Indice di sovraffollamento degli istituti di pena: Numero di detenuti presenti in istituti di detenzione/posti disponibili definiti dalla capienza regolamentare * 100.

L'indicatore permette di avere una visione sintetica della qualità della vita dei detenuti.

12. Irregolarità nella distribuzione dell'acqua: *Percentuale di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua.*

L'irregolarità della distribuzione dell'acqua comporta disagi consistenti per i cittadini dato l'uso quotidiano e diversificato della risorsa idrica. Trattandosi di un servizio di prima necessità la sua irregolare erogazione ha quindi impatti significativi e diretti sulla qualità della vita delle famiglie.

13. Conferimento dei rifiuti urbani in discarica: *Percentuale di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti.*

La minimizzazione della quantità di rifiuti conferiti in discarica rappresenta uno dei principali obiettivi delle politiche di gestione dei rifiuti urbani. Rappresenta il risultato congiunto delle azioni che le amministrazioni pongono in essere per assicurare la più elevata eco-compatibilità della gestione del ciclo dei rifiuti sia in termini di riduzione dei rifiuti prodotti, sia dell'incentivo ai processi di riuso e riciclo, sia dell'effettivo smaltimento virtuoso dei rifiuti. L'indicatore è quindi idoneo a descrivere l'efficacia della fornitura del servizio.

14. Irregolarità del servizio elettrico: *Frequenza delle interruzioni accidentali lunghe (interruzioni senza preavviso e superiori ai 3 minuti) del servizio elettrico (numero medio per utente).*

Le interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica creano disagi importanti tanto per le attività domestiche come per le attività economiche. Inoltre l'irregolarità del servizio potrebbe, in situazioni estreme, creare un danno alla salute dei cittadini (nei casi ad esempio in cui si usano apparecchiature elettromedicali).

15. Tempo dedicato alla mobilità: *Minuti dedicati alla mobilità in un giorno ferialo medio.*

Diversi studi dimostrano come il tempo trascorso negli spostamenti abbia effetti negativi sul benessere e la qualità della vita. L'aumento del tempo dedicato alla mobilità riduce necessariamente il tempo dedicato ad altre attività, in primo luogo al tempo libero.

Riferimenti bibliografici

Banca d'Italia (2011), Le infrastrutture in Italia: dotazione, programmazione, realizzazione, Roma

Civit, Delibera N. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)"

COPAFF (Commissione sul Federalismo Fiscale), Gruppo di Lavoro n. 5, Interventi speciali, perequazione infrastrutturale e soppressioni interventi statali, 2° Bozza documento ricognizione indicatori di dotazione fisica di infrastrutture.

Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, 2010, "Manuale Tecnico. Barometro della Qualità Effettiva dei Servizi Pubblici"
http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/dam/barometro/Manuale_tecnico_del_Barometro.pdf

ISTAT (2008), Atlante statistico territoriale delle infrastrutture, Roma

ISTAT (2011), Rapporto annuale – Capitolo 4, Roma

Hirschman, Albert O., 1958, The Strategy of Economic Development

Samuelson, Paul A., 1954, The Pure Theory of Public Expenditure

Appendice: schede indicatori

1) Indice di accessibilità agli ospedali provvisti di pronto soccorso	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Accessibilità - Servizi sociali
<i>Definizione</i>	% di popolazione che risiede a più di X minuti da un ospedale con pronto soccorso
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Elaborazione interna Istat
<i>Fenomeno</i>	Misurazione del livello di accessibilità fisica ai servizi espresso in tempo di percorrenza necessario
<i>Unità di analisi</i>	Comuni
<i>Livello di disaggregazione</i>	Sesso Età
<i>Periodicità</i>	Teoricamente annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Si tratta di una elaborazione GIS abbastanza onerosa che, a partire da grafi commerciali, calcola la distanza in tempi di percorrenza stradale tra un punto (comune) e un altro (l'ospedale con pronto soccorso). Gli ospedali con pronto soccorso sono stati già georiferiti al territorio
<i>Serie storica</i>	Nessuna, si tratterebbe della prima elaborazione fatta in Istat
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regione, Provincia, Comune
<i>Vantaggi</i>	Si tratta di un indicatore molto innovativo che ben coglie la "marginalità" del territorio italiano rispetto all'accesso ad alcuni servizi essenziali.
<i>Svantaggi</i>	Il calcolo dell'indicatore richiede uno sforzo di calcolo non indifferente in quanto vanno calcolati i tempi di percorrenza di 8.092 comuni da almeno 5 punti per comune (calcolo di oltre 40.000 distanze). Va definita arbitrariamente la soglia X

2) Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari	
<i>Dominio</i>	Qualità dei servizi
<i>Dimensione</i>	Accessibilità - servizi sociali
<i>Definizione</i>	Posti letto nelle strutture residenziali socio assistenziali e socio sanitarie per 1.000 abitanti
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	
<i>Fonte</i>	Istat – Indagine sui presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari
<i>Fenomeno</i>	Offerta di strutture residenziali di carattere socio-sanitario
<i>Unità di analisi</i>	Posti letto
<i>Livello di disaggregazione</i>	Presidi socio-assistenziali e socio-sanitari
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Dato di fonte statistica
<i>Serie storica</i>	E' disponibile dal 2000
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regionale
<i>Vantaggi</i>	E' un dato ben consolidato e utilizzato diffusamente nelle analisi di settore
<i>Svantaggi</i>	Nessuno

3) Liste d'attesa	
<i>Dominio</i>	Qualità dei servizi
<i>Dimensione</i>	Accessibilità - servizi sociali
<i>Definizione</i>	Percentuale della popolazione che ha rinunciato a visita specialistica o trattamento terapeutico (non odontoiatrico) a causa di liste d'attesa troppo lunghe
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	Si
<i>Fonte</i>	Istat – Indagine sui redditi e le condizioni di vita (EU-SILC)
<i>Fenomeno</i>	Rinuncia a visita specialistica o trattamento terapeutico a causa di liste d'attesa troppo lunghe
<i>Unità di analisi</i>	Individui di 15 anni e oltre Ogni tipo di visita specialistica o trattamento (non odontoiatrico): pubblico e privato, ospedaliero e non.
<i>Livello di disaggregazione</i>	Genere Classe d'età Tipologia familiare
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Percentuale
<i>Serie storica</i>	E' disponibile dal 2004
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regionale
<i>Vantaggi</i>	Permette di verificare l'impatto effettivo delle liste d'attesa sull'accessibilità del servizio
<i>Svantaggi</i>	Presenza di un certo grado di soggettività (che potrebbe in qualche modo dipendere dal contesto) nella decisione di ritenere il tempo d'attesa troppo lungo.

4) Percentuale di popolazione regionale servita da gas metano	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Dotazione - Public utilities
<i>Definizione</i>	% di popolazione che risiede in comuni serviti da gas metano in rapporto alla popolazione residente totale
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Autorità per l'energia elettrica e il gas
<i>Fenomeno</i>	Domanda di gas metano soddisfatta
<i>Unità di analisi</i>	Comuni serviti dalla rete di gas metano
<i>Livello di disaggregazione</i>	NA
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	2002-2006
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Nazionale, Regionale, provinciale, Comunale
<i>Vantaggi</i>	Copertura della dimensione dotazione per la fornitura energia
<i>Svantaggi</i>	

5) Raccolta differenziata dei rifiuti urbani	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia - Public Utilities
<i>Definizione</i>	Percentuale di rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti urbani
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	Si, set degli indicatori strutturali per la valutazione degli obiettivi europei della strategia di Lisbona
<i>Fonte</i>	Ispra
<i>Fenomeno</i>	Qualità del servizio di raccolta rifiuti
<i>Unità di analisi</i>	Rifiuti urbani
<i>Livello di disaggregazione</i>	Regionale
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	Dal 1995 al 2009
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Nazionale, Regionale
<i>Vantaggi</i>	Indicatore di rilevanza nella gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e preso a livello europeo nella valutazione delle politiche.
<i>Svantaggi</i>	

6) Indice sintetico di accessibilità ad alcuni servizi	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Accessibilità - Public Utilities
<i>Definizione</i>	% di famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere alcuni servizi essenziali (Farmacie , Pronto soccorso, Ufficio Postale , Polizia, Carabinieri, Uffici comunali, Asilo nido, Scuola materna, Scuola elementare, Scuola media inferiore, Negozi di generi alimentari , Mercati, Supermercati)
<i>Composito</i>	SI
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Istat, Indagine "Aspetti di vita quotidiana"
<i>Fenomeno</i>	Dichiarazione dei cittadini sulla difficoltà di accesso fisico di alcuni servizi
<i>Unità di analisi</i>	Popolazione 14 anni o più
<i>Livello di disaggregazione</i>	Genere (maschio, femmina) Livello di istruzione (fino licenza elementare, diploma, laurea) Classe di età (15-34, 35-54,55 e più) Regioni (incluse Trento e Bolzano) Dimensione del comune di residenza (Centro città, Area metropolitana, oltre 50mila abitanti, 10-50mila abitanti, 2-10mila abitanti, meno di 2mila abitanti)
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	Dal 1993
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regionale
<i>Vantaggi</i>	
<i>Svantaggi</i>	

7) Densità delle reti urbane di TPL	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Dotazione - Mobilità
<i>Definizione</i>	Km di reti urbane di trasporto pubblico nei comuni capoluogo di provincia per 100 km ² di superficie comunale
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Istat, Dati ambientali nelle città
<i>Fenomeno</i>	Dotazione di reti di trasporto pubblico
<i>Unità di analisi</i>	Km di rete di trasporto pubblico
<i>Livello di disaggregazione</i>	Nessuno
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	2000-2010
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Comuni capoluogo di provincia (116 al 2010)
<i>Vantaggi</i>	Copertura della dimensione della dotazione per il trasporto pubblico locale; semplicità di calcolo e disponibilità annuale dell'indicatore
<i>Svantaggi</i>	L'universo di riferimento è rappresentato dai solo i comuni capoluogo di provincia

8) Indice di accessibilità alle reti di trasporto	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Accessibilità - Mobilità
<i>Definizione</i>	% di popolazione che risiede a X minuti da una stazione ferroviaria principale
<i>Composito</i>	Si
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Elaborazione interna Istat
<i>Fenomeno</i>	Misurazione del livello di accessibilità fisica ai servizi espresso in tempo di percorrenza necessario
<i>Unità di analisi</i>	Comuni
<i>Livello di disaggregazione</i>	Sesso Età
<i>Periodicità</i>	Teoricamente annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Si tratta di una elaborazione GIS abbastanza onerosa che, a partire da grafi commerciali, calcola la distanza in tempi di percorrenza stradale (o in km) tra un punto (comune) e un altro (la stazione ferroviaria principale). Le stazioni ferroviarie principali sono state già georiferite al territorio
<i>Serie storica</i>	Nessuna, si tratterebbe della prima elaborazione fatta in Istat
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regione, Provincia, Comune
<i>Vantaggi</i>	Si tratta di un indicatore molto innovativo che ben coglie la "marginalità" del territorio italiano rispetto all'accesso ad alcuni servizi di trasporto.
<i>Svantaggi</i>	Il calcolo dell'indicatore richiede uno sforzo di calcolo non indifferente in quanto vanno calcolati i tempi di percorrenza di 8.092 comuni da almeno 8 punti per comune (calcolo di oltre 64.000 distanze). Va definita arbitrariamente la soglia X

9) Presa in carico dell'utenza per i servizi per l'infanzia	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia – Servizi sociali
<i>Definizione</i>	Percentuale di bambini tra zero e fino al compimento dei 3 anni che ha usufruito dei servizi per l'infanzia
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	
<i>Fonte</i>	Istat – Indagine sugli interventi e servizi sociali offerti dai Comuni singoli o associati
<i>Fenomeno</i>	Attività e servizi finalizzati al supporto delle famiglie con bambini di età non superiore a 3 anni.
<i>Unità di analisi</i>	Servizi per la prima infanzia
<i>Livello di disaggregazione</i>	Comune o associazione di comuni
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	
<i>Serie storica</i>	E' disponibile dal 2004
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regionale
<i>Vantaggi</i>	E' un dato ben consolidato e utilizzato diffusamente nelle analisi di settore
<i>Svantaggi</i>	Nessuno

10) Presa in carico degli anziani per il servizio di assistenza domiciliare integrata	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia – Servizi sociali
<i>Definizione</i>	Percentuale di Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata rispetto al totale della popolazione anziana (65 anni e oltre)
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	
<i>Fonte</i>	Ministero della salute
<i>Fenomeno</i>	Assistenza domiciliare integrata offerta alla popolazione anziana (65 anni e oltre)
<i>Unità di analisi</i>	Servizio di assistenza domiciliare integrata
<i>Livello di disaggregazione</i>	Azienda sanitaria locale
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Dato di fonte amministrativa
<i>Serie storica</i>	E' disponibile dal 2000
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Azienda sanitaria locale, Regione
<i>Vantaggi</i>	E' un dato ben consolidato e utilizzato diffusamente nelle analisi di settore
<i>Svantaggi</i>	Nessuno

11) Indice di sovraffollamento degli istituti di pena	
<i>Dominio</i>	Qualità dei servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia – Servizi sociali
<i>Definizione</i>	Numero di detenuti presenti in istituti di detenzione/posti disponibili definiti dalla capienza regolamentare * 100
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	
<i>Fonte</i>	Ministero della Giustizia, Dipartimento amministrazione penitenziaria.
<i>Fenomeno</i>	Densità abitativa degli istituti di detenzione.
<i>Unità di analisi</i>	Individui detenuti
<i>Livello di disaggregazione</i>	Sesso
<i>Periodicità</i>	annuale
<i>Tipologia del dato</i>	
<i>Serie storica</i>	Dal 1900.
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regione e ripartizione di detenzione
<i>Vantaggi</i>	L'indicatore permette di avere una visione sintetica della qualità della vita dei detenuti.
<i>Svantaggi</i>	

12) Irregolarità nella distribuzione dell'acqua	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia - Public Utilities
<i>Definizione</i>	Percentuale di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua rispetto al totale delle famiglie.
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Istat, Indagine "Aspetti di vita quotidiana"
<i>Fenomeno</i>	Qualità del servizio di fornitura dell'acqua
<i>Unità di analisi</i>	Famiglie
<i>Livello di disaggregazione</i>	NA
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	Dal 1995 al 2010 (anno 2004 non disponibile)
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Regionale
<i>Vantaggi</i>	Può rappresentare una proxy dell'efficacia del servizio di fornitura dell'acqua
<i>Svantaggi</i>	

13) Conferimento dei rifiuti urbani in discarica	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia - Public Utilities
<i>Definizione</i>	Percentuale di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	Si, set degli indicatori strutturali per la valutazione degli obiettivi europei della strategia di Lisbona
<i>Fonte</i>	Ispra
<i>Fenomeno</i>	Efficacia del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti
<i>Unità di analisi</i>	Rifiuti urbani
<i>Livello di disaggregazione</i>	Regionale
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	Dal 1995 al 2009
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Nazionale, Regionale
<i>Vantaggi</i>	Valutazione del reale impatto ambientale e sulla salute del servizio di raccolta dei rifiuti ed efficacia finale delle operazioni di differenziazione.
<i>Svantaggi</i>	Nessuno

14) Irregolarità del servizio elettrico	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia - Public utilities
<i>Definizione</i>	Frequenza delle interruzioni accidentali lunghe (interruzioni senza preavviso e superiori ai 3 minuti) del servizio elettrico (numero medio per utente)
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Elaborazioni Istat su dati Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorita.energia.it)
<i>Fenomeno</i>	Efficacia del servizio di fornitura di energia elettrica
<i>Unità di analisi</i>	Interruzioni del servizio elettrico
<i>Livello di disaggregazione</i>	Nessuno
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	Dal 1998
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Nazionale e regionale (con dettaglio Trento e Bolzano)
<i>Vantaggi</i>	Copertura della dimensione dell'efficacia; semplicità di calcolo e disponibilità annuale dell'indicatore
<i>Svantaggi</i>	Nessuno

15) Tempo dedicato alla mobilità	
<i>Dominio</i>	Qualità dei Servizi
<i>Dimensione</i>	Efficacia - Mobilità
<i>Definizione</i>	Minuti dedicati alla mobilità in un giorno feriale medio complessivamente e negli spostamenti casa-lavoro o luogo di studio
<i>Composito</i>	No
<i>Utilizzato da iniziative internazionali</i>	No
<i>Fonte</i>	Istat, Indagine "Uso del tempo" e Indagine Isfort
<i>Fenomeno</i>	Incidenza del tempo dedicato alla mobilità nell'ambito della vita quotidiana
<i>Unità di analisi</i>	Popolazione di 15 anni e più
<i>Livello di disaggregazione</i>	
<i>Periodicità</i>	Annuale
<i>Tipologia del dato</i>	Stock
<i>Serie storica</i>	1988-89 2002-03 2008-09
<i>Disaggregazione territoriale</i>	Nazionale, Regionale
<i>Vantaggi</i>	Circa due terzi degli spostamenti sono attribuibili alla gestione familiare e al tempo libero, e solo un quarto allo spostamento verso il luogo di lavoro o di studio, considerati però come la componente "obbligatoria" degli spostamenti. Si ritiene opportuno considerare entrambe le misure.
<i>Svantaggi</i>	Indicatore quinquennale derivante dall'indagine sull'Uso del tempo. Attraverso l'uso di dati Isfort annuali e i dati sulla mobilità casa lavoro dall'indagine multiscopo è tuttavia possibile provare ad "annualizzare" il dato.