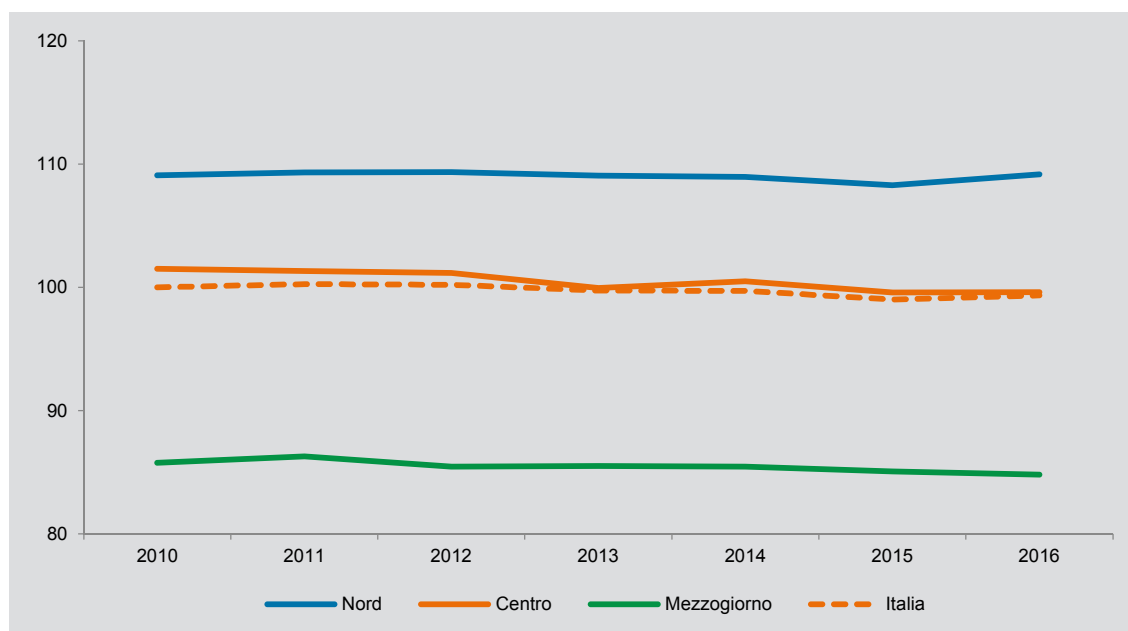


12. Qualità dei servizi¹

Il dominio Qualità dei servizi mostra, nel medio periodo, un quadro di sostanziale stabilità: l'indice composito nel 2016 rimane al di sotto del livello del 2010 (99,3, rispetto al 100 del 2010), con una relativa stabilità dei divari territoriali. Fatto 100 il valore Italia nel 2010, le regioni del Nord ottengono in media un punteggio di 109,2 (con la provincia di Trento che raggiunge quasi 120), quelle del Centro sono poco sotto 100 e quelle del Mezzogiorno a 84,8 (con la Calabria sotto quota 80).

















Figura 1. Indice composito di Qualità dei servizi per ripartizione geografica. Anni 2010-2016. Italia 2010=100






Nell'ultimo anno disponibile l'analisi dei 10 indicatori che fanno parte del dominio mostra un generale arretramento. A fronte di una sostanziale stabilità per quanto riguarda i servizi sociali, nelle infrastrutture il peggioramento riguarda le irregolarità nella distribuzione di acqua e servizio elettrico, mentre è in lieve miglioramento la disponibilità sul territorio della banda larga. Peggiora anche il quadro complessivo di valutazione dei trasporti locali: nell'ultimo anno l'offerta infrastrutturale rimane sui valori dell'anno precedente, inferiori a quelli del 2010, mentre la soddisfazione diminuisce in misura significativa.

¹ Questo capitolo è stato curato da Tommaso Rondinella. Hanno collaborato Luigi De Iaco, Marianna Mantuano, Manuela Michellini, Giulia Milan e Alessandra Tinto.

Tavola 1. Indicatori del dominio Qualità dei servizi: valore dell'ultimo anno disponibile e variazione rispetto all'anno precedente e rispetto al 2010

INDICATORE	Valore ultimo anno disponibile	Variazione % (rispetto all'anno precedente)	Variazione % (rispetto al 2010)
1. Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari (%), 2015) (a)	6,4		
2. Bambini che hanno usufruito dei servizi comunali per l'infanzia (%), 2015-2016)	12,6		
3. Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (%), 2016)	3,0	—	—
4. Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (media a tre termini, 2015-2017) (b)	7,6		
5. Copertura della banda larga (%), 2015) (c)	26,4		—
6. Irregolarità nella distribuzione dell'acqua (media a tre termini, 2015-2017) (b)	9,6		
7. Irregolarità del servizio elettrico (numero medio, 2017)	2,1		
8. Posti-km offerti dal Tpl (valore per ab., 2016)	4.615,1		
9. Tempo dedicato alla mobilità (minuti, 2013-2014) (d)	76,0	—	
10. Soddisfazione per i servizi di mobilità (%), 2017)	16,4		

— Confronto non disponibile  Miglioramento  Stabilità  Peggioramento

(a) Dato 2010 non disponibile, variazione basata sul 2011.
 (b) Confronto con il 2010 basato su media a tre termini 2009-2011 .
 (c) Anno precedente disponibile 2013 .
 (d) Dato 2010 non disponibile, variazione basata sul 2008-2009.

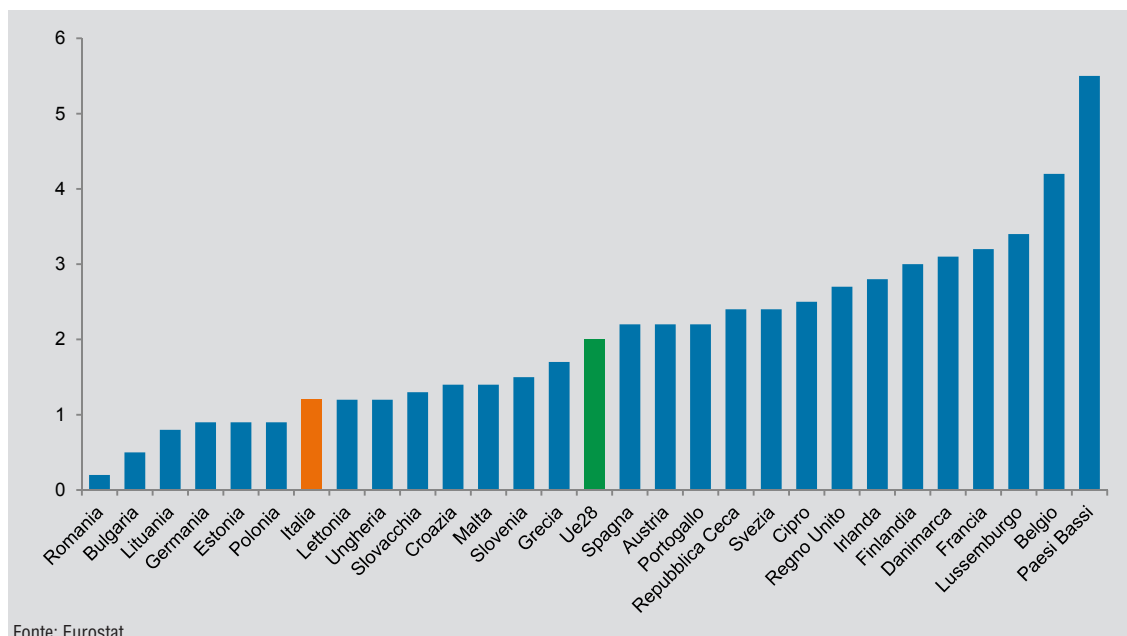
Il confronto internazionale

Nessuno degli indicatori selezionati per il dominio è calcolato a livello internazionale e non sono quindi disponibili dei confronti diretti. È tuttavia possibile contestualizzare la situazione italiana nel quadro europeo utilizzando altri indicatori che facciano riferimento ad aspetti connessi alla tipologia di servizi osservata.

Per quanto riguarda i servizi socio assistenziali a domicilio, l'Italia - con l'1,2% della popolazione che beneficia di servizi professionali a domicilio - presenta un livello decisamente inferiore rispetto alla media europea, pari al 2% (Figura 2).

Al contrario, secondo i dati provenienti dall'indagine armonizzata Eu-Silc, per la prima volta nel 2016 in Italia la percentuale di bambini di 0-3 anni che usufruiscono di servizi di assistenza in strutture di assistenza formale all'infanzia² sale sopra la media Ue (34,4% contro il 32,9% dell'Ue).

Figura 2. Persone che utilizzano servizi di cura professionali a domicilio. Anno 2016. Valori percentuali



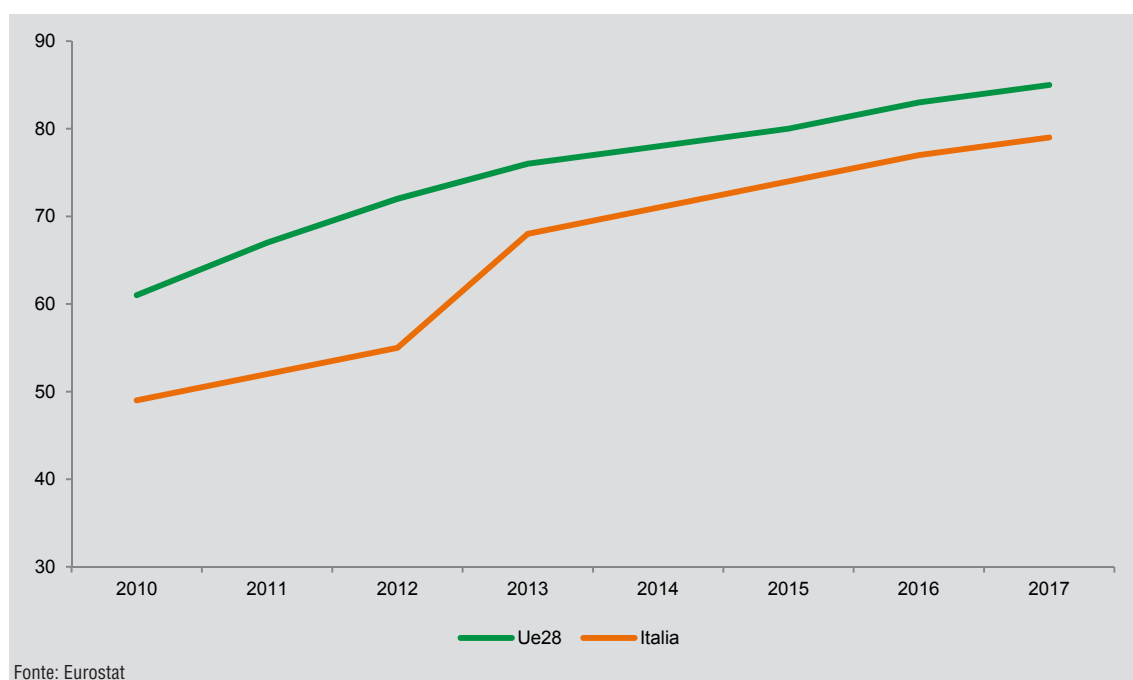
Non è disponibile a livello europeo una misura della dotazione infrastrutturale della banda larga ma lo è la percentuale di famiglie che possiedono una connessione veloce. Tale percentuale, inferiore alla media europea, è però in costante aumento, con una riduzione del *gap* rispetto alla media europea (Figura 3).

Sul fronte degli indicatori infrastrutturali relativi ai servizi idrici e dell'energia elettrica, è possibile fare riferimento al *Market Performance Indicator*, un indicatore composito sviluppato dalla Direzione generale Giustizia e consumatori della Commissione europea, dal quale emerge che i servizi di distribuzione dell'acqua e dell'elettricità sono quelli con la peggiore performance tra tutti i mercati analizzati in Italia³. I punteggi raggiunti, su una scala da 0 a 100, sono di 67,2 per i servizi idrici e di 67,7 per i servizi elettrici e sono rispettivamente 9,9 e 8,6 punti inferiori alla media europea.

² Questo indicatore si discosta da quello inserito nella lista di indicatori del Bes perché fa riferimento ad una diversa fascia di età e perché include strutture sia pubbliche sia private.

³ 15 mercati di beni e 25 mercati di servizi. Fonte: European Commission, 2018, Monitoring consumer markets in the European Union 2017, European Commission, Brussels.

Figura 3. Famiglie con connessione ad internet in banda larga. Anni 2010-2017. Valori percentuali



Il *Market Performance Indicator* per i trasporti locali, con un punteggio di 69, è 9,2 punti sotto la media europea.

I risultati deludenti sono confermati dagli indicatori di soddisfazione per il trasporto locale monitorati nel 2014 attraverso l'Eurobarometro⁴. Secondo l'Indice di soddisfazione del trasporto pubblico urbano⁵, l'Italia si colloca al terz'ultimo posto tra i paesi europei, al di sopra solo di Malta e Cipro.

⁴ European Commission, 2014, "Europeans' Satisfaction With Urban Transport Report", Flash Eurobarometer 382b http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_382b_en.pdf

⁵ L'indice contempla la soddisfazione dei cittadini per 12 aspetti del trasporto pubblico urbano: 4 riguardano stazioni e fermate (informazioni sugli orari, acquisto dei biglietti, servizi, pulizia) ed 8 riguardano i mezzi e i viaggi (puntualità, frequenza, percorsi, sicurezza, intermodalità, informazione sulle connessioni, pulizia, prezzo del biglietto).

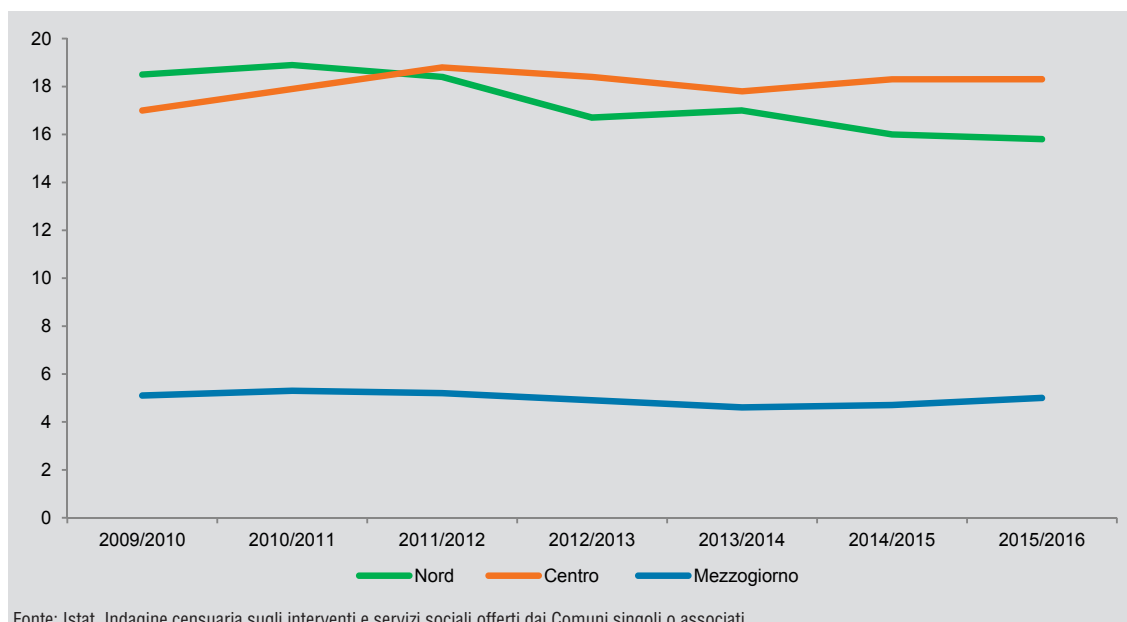
I dati nazionali

In lieve peggioramento la situazione per i servizi sociali considerati

Risulta in lieve diminuzione il numero di posti letto nei presidi residenziali socio assistenziali e socio sanitari che, tra il 2014 e il 2015, scendono da 6,6 a 6,4 ogni 1.000 abitanti. La contrazione avviene soprattutto al Mezzogiorno.

Rimane invariata nell'anno scolastico 2015/2016 la quota di bambini che hanno usufruito degli asili nido comunali, nonostante la diminuzione del potenziale bacino di utenza. Il dato, fermo a livello nazionale al 12,6%, è ancora inferiore rispetto al massimo del 14% raggiunto nel 2010-2011 ed è in diminuzione al Nord e in lieve aumento al Mezzogiorno.

Figura 4. Bambini da 0 a 2 anni che hanno usufruito dei servizi per l'infanzia per ripartizione. Anni 2009/2010-2015/2016. Valori percentuali



Fonte: Istat, Indagine censuaria sugli interventi e servizi sociali offerti dai Comuni singoli o associati

Peggiora l'accesso ai servizi e la qualità nell'erogazione delle *utilities*

Il dato medio per il triennio 2015-2017 relativo alla quota di famiglie che dichiara molta difficoltà a raggiungere almeno 3 servizi essenziali sui 13 presi in considerazione⁶ aumenta, rispetto al triennio 2014-2016, da 7,4% a 7,6%.

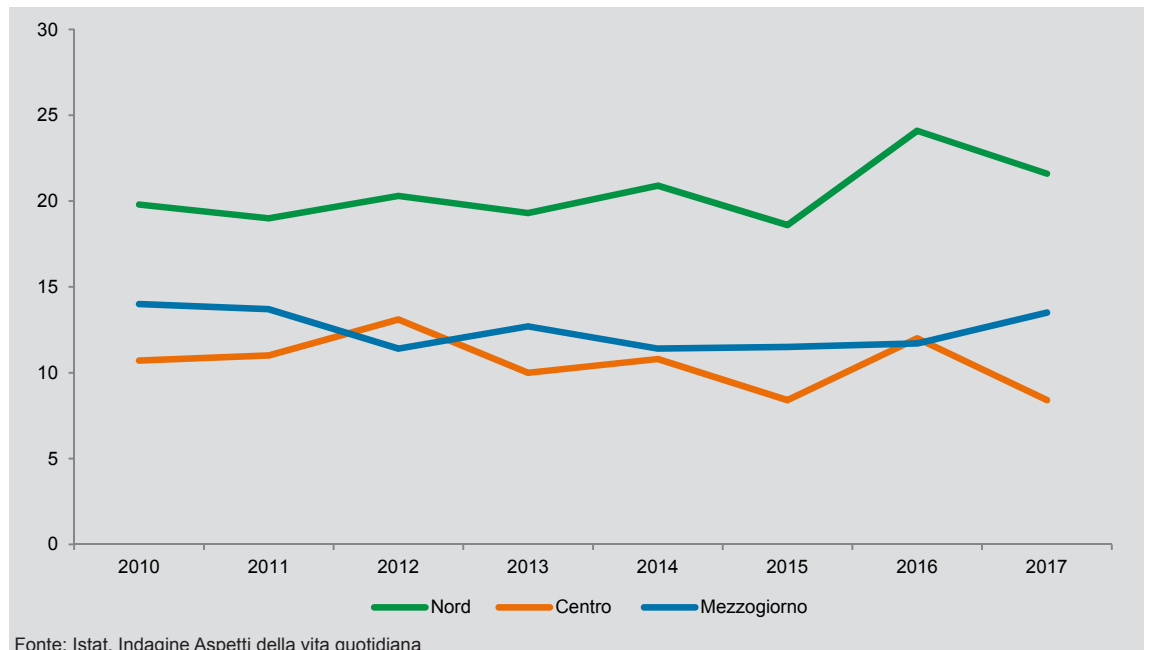
Il 2017 ha visto anche aumentare le irregolarità sofferte dai cittadini nella distribuzione dell'acqua e nel servizio elettrico. Il peggioramento è particolarmente pronunciato per quanto riguarda la media triennale 2015-2017 di famiglie che hanno subito interruzioni del servizio idrico, in aumento in tutte le ripartizioni. A livello nazionale la percentuale di famiglie colpite sale dal 9,1% al 9,6%. In particolare, nel Mezzogiorno la variazione di 1,2 punti percentuali conduce al 18,8% delle famiglie che hanno sofferto le interruzioni.

⁶ Farmacie, pronto soccorso, ufficio postale, polizia, carabinieri, uffici comunali, asilo nido, scuola materna, scuola elementare, scuola media inferiore, negozi di generi alimentari, mercati, supermercati.

Cala la soddisfazione per il trasporto pubblico locale

Nel 2017 la soddisfazione per i servizi di mobilità segna una decisa contrazione, con il 16,4% degli utenti assidui dei mezzi pubblici che si dicono molto soddisfatti del servizio (rispetto al 17,8% dell'anno precedente).

Figura 5. Percentuale di utenti che hanno espresso un voto uguale o superiore a 8 per tutti i mezzi che utilizzano abitualmente per ripartizione. Anni 2010-2017. Valori percentuali



Permangono forti differenze territoriali

I tre indicatori relativi ai servizi socio-sanitari mostrano chiare differenze territoriali all'interno del Paese. Il numero di posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali è di 9,1 ogni 1.000 abitanti al Nord, con oltre 12 posti nelle province di Trento e Bolzano, e di soli 3,6 posti ogni 1.000 abitanti al Mezzogiorno (1,7 in Campania).

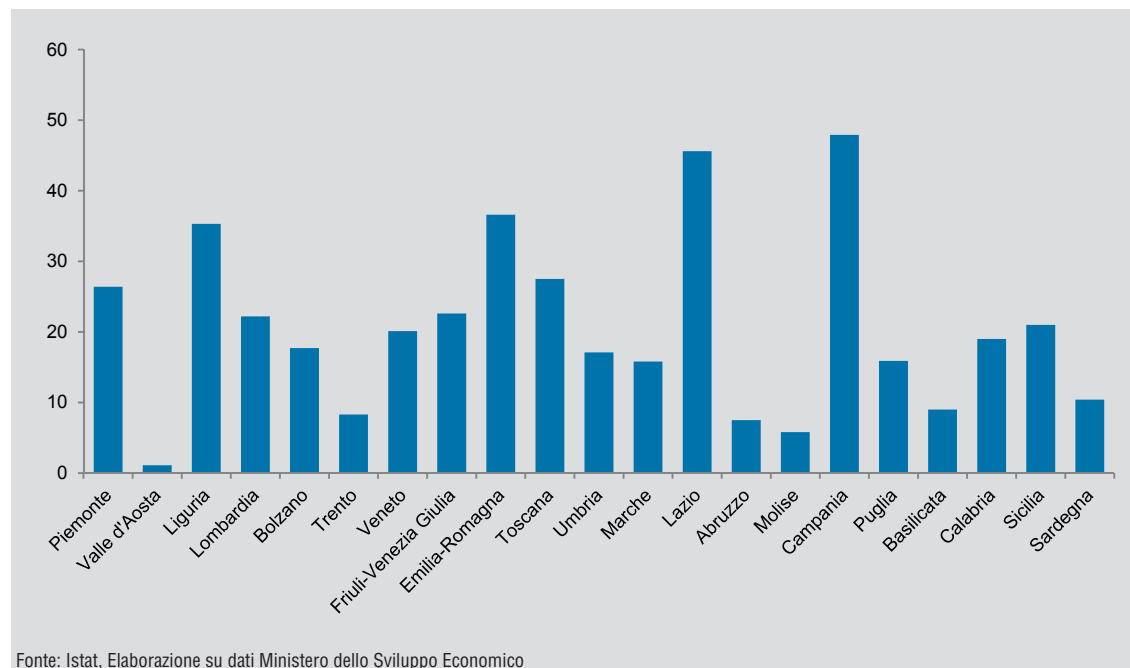
Anche i servizi di asilo nido mostrano una profonda frattura tra il Centro-Nord e il Mezzogiorno. In questo caso il valore medio del Centro è superiore a quello del Nord, in forte calo negli ultimi anni. Al Nord, però, si trovano le regioni più virtuose: Emilia-Romagna e provincia di Trento accolgono negli asili comunali oltre un quarto dei bambini di 0-2 anni. Calabria e Campania ne prendono invece in carico rispettivamente il 2% e il 3%.

L'accesso a servizi essenziali è molto difficile per il 10,5% degli abitanti del Mezzogiorno e per il 5,5% di quelli del Nord. Il 3,5% degli utenti di energia elettrica del Mezzogiorno soffre interruzioni lunghe, contro l'1,2% degli utenti del Nord.

Ma la distanza territoriale più ampia è riferita alle irregolarità nella distribuzione dell'acqua, che tocca il 3,5% delle famiglie del Nord (l'1% delle famiglie altoatesine) e il 18,8% delle famiglie del Mezzogiorno (il 37,1% di quelle che vivono in Calabria).

Non emergono invece divari territoriali Nord-Sud nel caso della banda larga (Figura 6), la cui distribuzione sembra essere più legata ad elementi orografici e di densità della popo-

Figura 6. Copertura con banda ultra-larga ad almeno 30 Mbps per regione. Anno 2015. Valori percentuali sulla popolazione residente



lazione. In questo caso le regioni con maggiore accessibilità al servizio sono il Lazio e la Campania. Calabria e Sicilia mostrano livelli analoghi a quelli di Lombardia e Veneto. La dotazione di Trasporto pubblico locale, misurata in posti-km, è al Centro-Nord di quasi 3 volte superiore a quella del Mezzogiorno. Ma il livello di soddisfazione è al Centro più basso che al Mezzogiorno a causa del crollo della soddisfazione nel 2017 nel Lazio, dove solo il 3,5% degli utenti abituali si dichiara molto soddisfatto. All'estremo opposto, sono molto soddisfatti oltre la metà degli utenti del trasporto pubblico in Trentino-Alto Adige.

La copertura della banda larga è in aumento

Nel 2015 solo il 26,4% della popolazione era coperto da banda larga ad almeno 30 Mbps, seppure in forte aumento rispetto al 7% del 2013.

Altri indicatori più recenti mostrano tuttavia un aumento della diffusione. La quota di famiglie⁷ che si connettono attraverso sistemi di banda larga nel 2017 è del 79%, in aumento di 2 punti percentuali rispetto al 2016 e di 30 punti percentuali dal 2010.

Secondo i dati Agcom, nel 2016 il numero di abbonamenti alla banda ultra-larga di almeno 100 Mbps era di 4,1 ogni 100 abitanti, un dato quasi doppio rispetto all'anno precedente.

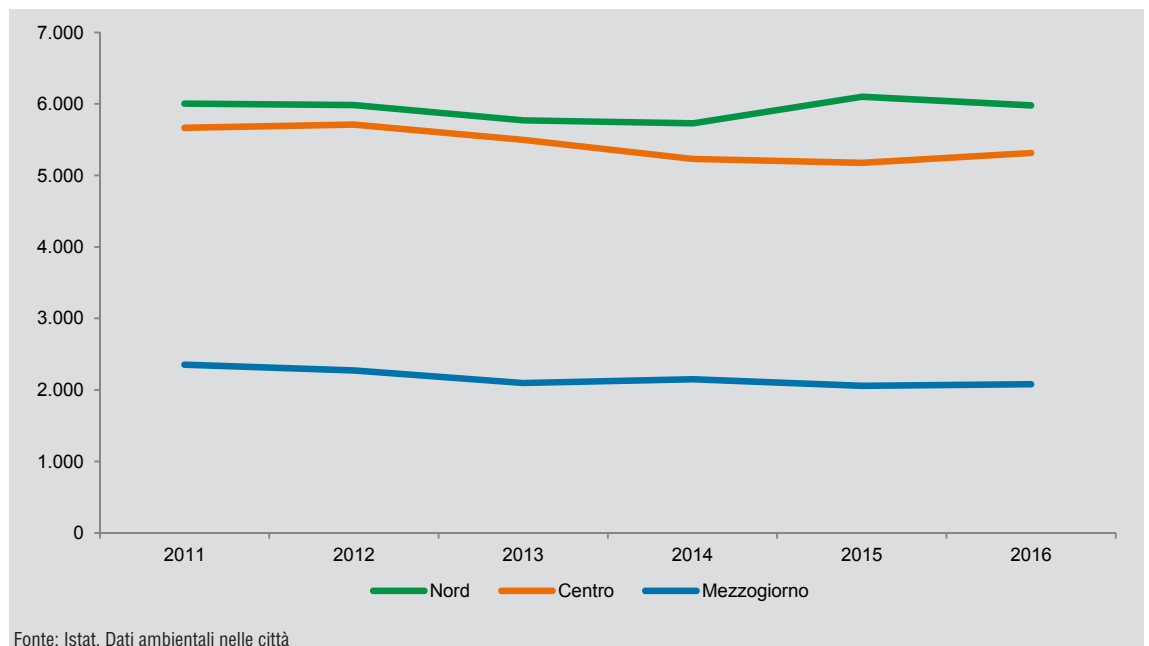
Riduzione del Trasporto Pubblico Locale

Tra il 2015 e il 2016 i posti-km offerti dal Tpl registrano una lieve diminuzione (0,1%), interrompendo quindi la ripresa dell'offerta che si era manifestata nel 2015 dopo alcuni anni di diminuzione. Nel complesso, nel 2017, solo l'11,1% degli occupati ha utilizzato i mezzi pubblici per andare al lavoro (da soli o in combinazione con un mezzo privato), questa quo-

⁷ L'indicatore diffuso da Eurostat si riferisce alle sole famiglie con almeno un componente di 16-74 anni.

ta sale al 32,7% tra gli studenti. Poco più di 1 occupato su 10 si è recato al lavoro a piedi o in bicicletta (13,9%), mentre più di 7 occupati su 10 hanno usato solo il mezzo privato (73,7%).

Figura 7. Posti-km offerti dal Trasporto pubblico locale per ripartizione geografica. Anni 2011-2016. Valori per abitante



Fonte: Istat, Dati ambientali nelle città

Gli indicatori

- 1. Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari:** Posti letto nelle strutture residenziali socio-assistenziali e socio-sanitarie per 1.000 abitanti.
Fonte: Istat, Indagine sui presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari.
- 2. Bambini che hanno usufruito dei servizi comunali per l'infanzia:** Percentuale di bambini di 0-2 anni che hanno usufruito dei servizi per l'infanzia offerti dai Comuni (asili nido, micronidi, o servizi integrativi e innovativi) sul totale dei bambini di 0-2 anni.
Fonte: Istat, Indagine censuaria sugli interventi e servizi sociali offerti dai Comuni singoli o associati.
- 3. Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata:** Percentuale di anziani trattati in Assistenza domiciliare integrata sul totale della popolazione anziana (65 anni e oltre).
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Ministero della Salute, Sistema Informativo Sanitario (SIS).
- 4. Difficoltà di accesso ad alcuni servizi:** Percentuale di famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere tre o più 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) sul totale delle famiglie.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 5. Copertura della banda larga:** Popolazione coperta con banda ultralarga ad almeno 30 Mbps in percentuale sulla popolazione residente.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati del Ministero dello Sviluppo Economico.
- 6. Irregolarità nella distribuzione dell'acqua:** Percentuale di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua sul totale delle famiglie.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 7. Irregolarità del servizio elettrico:** Numero medio per utente delle interruzioni accidentali lunghe (interruzioni senza preavviso e superiori ai 3 minuti) del servizio elettrico.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Autorità per l'energia elettrica e il gas.
- 8. Posti-km offerti dal Tpl:** Prodotto del numero complessivo di km effettivamente percorsi nell'anno da tutti i veicoli del trasporto pubblico per la capacità media dei veicoli in dotazione, rapportato al numero totale di persone residenti (posti-km per abitante).
Fonte: Istat, Dati ambientali nelle città.
- 9. Tempo dedicato alla mobilità:** Minuti dedicati alla mobilità in un giorno feriale medio.
Fonte: Istat, Indagine Uso del tempo.
- 10. Soddisfazione per i servizi di mobilità:** Percentuale di utenti che hanno espresso un voto uguale o superiore a 8 per tutti i mezzi di trasporto che utilizzano abitualmente (più volte a settimana) sul totale degli utenti assidui.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.

Indicatori per regione e ripartizione geografica

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Posti letto nei presidi residenziali socio- assistenziali e socio-sanitari (a)	Bambini che hanno usufruito dei servizi comunali per l'infanzia (b)	Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (c)	Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (d)	Copertura della banda larga (e)
	2015	2015/2016	2016	Media 2015-2017	2015
Piemonte	10,6	12,2	3,3	5,7	26,4
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	10,7	24,7	0,4	7,1	1,1
Liguria	11,0	14,8	3,4	6,0	35,3
Lombardia	7,9	15,0	3,0	4,2	22,2
Trentino-Alto Adige/Südtirol	12,5	20,1	3,0
<i>Bolzano/Bozen</i>	<i>12,1</i>	<i>14,9</i>	<i>....</i>	<i>2,9</i>	<i>17,7</i>
<i>Trento</i>	<i>12,9</i>	<i>25,9</i>	<i>3,8</i>	<i>3,2</i>	<i>8,3</i>
Veneto	8,2	10,0	5,1	6,4	20,1
Friuli-Venezia Giulia	10,1	20,3	2,7	5,5	22,6
Emilia-Romagna	9,1	25,3	4,2	7,6	36,6
Toscana	6,1	22,2	3,6	6,4	27,5
Umbria	5,1	15,9	2,2	6,1	17,1
Marche	7,8	15,9	2,1	6,0	15,8
Lazio	4,1	17,0	1,8	9,4	45,6
Abruzzo	4,0	9,0	3,6	7,0	7,5
Molise	5,5	10,9	5,4	6,6	5,8
Campania	1,7	3,0	1,9	11,8	47,9
Puglia	3,3	6,4	3,0	11,6	15,9
Basilicata	5,8	6,3	1,1	8,4	9,0
Calabria	3,4	2,0	1,6	11,4	19,0
Sicilia	5,3	4,8	3,5	11,0	21,0
Sardegna	5,1	10,4	0,3	6,4	10,4
Nord	9,1	15,8	3,5	5,5
Centro	5,3	18,3	2,5	7,8
Mezzogiorno	3,6	5,0	2,5	10,5
Italia	6,4	12,6	3,0	7,6	26,4

(a) Per 1.000 abitanti.

(b) Per 100 bambini di 0-2 anni.

(c) Per 100 persone di 65 anni e più.

(d) Per 100 famiglie.

(e) Percentuale sul totale dei residenti.

(f) Numero medio di interruzioni per utente.

(g) Posti-km per abitante. Il dato si riferisce all'insieme dei comuni capoluogo di provincia.

(h) Minuti dedicati alla mobilità in un giorno feriale medio.

(i) Per 100 utenti assidui di almeno un tipo di mezzo.

Irregolarità nella distribuzione dell'acqua (d)	Irregolarità del servizio elettrico (f)	Posti-km offerti dal Tpl (g)	Tempo dedicato alla mobilità (h)	Soddisfazione per i servizi di mobilità (i)
Media 2015-2017	2017	2016	2013-2014	2017
4,2	1,5	4.999,1	77,0	19,7
3,8	0,8	672,7	66,0	36,2
4,3	1,3	4.153,6	81,0	11,2
3,4	1,0	10.472,6	81,0	19,7
1,2	1,0	3.681,9	70,0	56,1
1,0	3.198,1	63,0	64,3
1,5	4.121,8	78,0	46,0
3,3	1,4	5.315,7	73,0	17,9
1,9	1,4	4.175,8	70,0	37,1
3,8	1,4	2.626,8	75,0	23,9
7,9	1,5	2.712,8	72,0	17,3
5,4	1,5	2.023,5	69,0	21,1
3,6	1,8	2.106,0	71,0	12,8
11,8	1,9	7.010,4	88,0	3,5
16,3	4,1	2.187,7	69,0	23,9
13,8	2,1	1.880,4	68,0	23,1
11,4	3,2	2.145,6	74,0	4,2
9,9	3,4	2.282,0	75,0	15,7
8,7	1,9	1.080,6	71,0	22,0
37,1	3,2	1.790,1	73,0	11,8
29,7	4,3	1.676,0	70,0	15,9
15,7	2,5	3.199,5	74,0	29,4
3,5	1,2	5.977,9	77,0	21,6
9,1	1,7	5.313,8	79,0	8,4
18,8	3,4	2.078,4	73,0	13,5
9,6	2,1	4.615,1	76,0	16,4