

# QUALITÀ' DEI SERVIZI E QUALITÀ' DELLA VITA

Dr. Giovanni Mattana

## UN RICHIAMO AL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il termine *'qualità della vita'* viene oggi utilizzato sempre più frequentemente tanto nel linguaggio comune e dei media quanto in quello scientifico, con significati alquanto diversi. Molto spesso è strettamente correlato ai termini "vivibile" e "vivibilità", riferiti all'ambiente economico-sociale più o meno desiderabile di una città, di una metropoli o di un Paese. La tradizione di studi sulla qualità della vita vanta ormai 50 anni; da quando cioè negli anni '60 negli Stati Uniti veniva formandosi quello che è comunemente conosciuto con il termine di *Movimento degli indicatori sociali*, un gruppo di studiosi e ricercatori finanziato dalla Pubblica Amministrazione e interessato a raccogliere ed elaborare dati per studiare le componenti non economiche del benessere. Tra alti e bassi il tema della qualità della vita e delle ricerche collegate ha comunque continuato a riscuotere attenzione anche in ambito accademico.

Fin dalle prime ricerche sulla qualità della vita (USA, anni '60) si è visto che tale concetto comprende sia una dimensione *'oggettiva'*, legata agli aspetti, materiali e non, del benessere individuale e collettivo, sia una dimensione *'soggettiva'*, basata sulla valutazione individuale delle proprie condizioni di vita, e ciò genera una pluralità di combinazioni (1).

La **qualità di vita** o "benessere" della popolazione di una comunità, è un argomento importante in economia, scienze politiche, urbanistica e sociologia. Quando una città ha una buona qualità di vita, significa che la maggioranza della sua popolazione può fruire di una serie di vantaggi politici, economici e sociali che le permettono di sviluppare con discreta facilità le proprie potenzialità umane e condurre una vita relativamente serena e soddisfatta.

Si misura per mezzo di numerosi indicatori economici e sociali. Gli indici economici sono abbastanza facilmente misurabili, invece, gli indicatori sociali, quali ad esempio la sicurezza dal crimine, la sperequazione sociale, la libertà politica, la salute fisica, l'accesso all'istruzione, l'inquinamento e altri simili, sono più difficili da misurare.

Questo fatto ha creato uno squilibrio tra le due categorie di indicatori, con il risultato che gli specialisti hanno elaborato criteri standard di quantificazione per gli aspetti economici, ma hanno avuto difficoltà ad accordarsi su come misurare gli altri e a stabilirne la percentuale di importanza reciproca.

Il tema è di grande attualità ed ha prodotto prestigiosi rapporti (2) (anche su Qualità ne abbiamo parlato in occasione della ricerca sul Prodotto Interno di Qualità – PIQ- nel N.ro 6/2009).

Tutti abbiamo periodicamente letto varie statistiche sulla QdV, connessi a quesiti *quali dove si vive meglio nel mondo?* oppure *in quali città italiane si vive meglio?*

L'**OCSE**, *Organization for Economic Co-operation and Development*, ha lavorato per quasi 10 anni per l'identificazione di criteri di misura del progresso delle varie nazioni indipendentemente dal PIL e prendendo in considerazione fattori che influenzano la vita di tutti i giorni delle persone.

Il risultato di tutto ciò è la *Better Life Initiative* misurata attraverso il [Better Life Index](#). Questo indice è stato creato come strumento interattivo che permette di vedere la prestazione di varie nazioni a seconda dell'importanza data a ciascuno di 11 argomenti che contribuiscono alla **qualità della vita** e al benessere nelle nazioni.

L'indice contiene una descrizione della **qualità della vita** in ogni nazione, seguito dalla prestazione della nazione stessa per quello che riguarda 25 criteri specifici che contribuiscono agli 11 argomenti sui quali si misura il benessere.

L'indice permette di dare più o meno importanza a ciascuno degli argomenti e quindi permette di valutare in modo personalizzato cosa contribuisce maggiormente al benessere.

Gli 11 argomenti presi in considerazione per valutare la qualità della vita nelle varie nazioni sono:

- casa
- salari
- lavoro
- comunità
- istruzione
- ambiente
- governo
- sanità
- soddisfazione della vita
- sicurezza
- equilibrio tra lavoro e vita

Come in tutte le altre classifiche che confrontano le varie nazioni del mondo, anche in questa, pur cambiando il peso dato ai vari fattori, i paesi scandinavi e quelli anglosassoni come l'Australia, Canada e la Nuova Zelanda si trovano in cima alla classifica.

Ogni argomento si articola poi in varie decine di indicatori specifici; per es. l'argomento Fattori sociali, salute pubblica può suddividersi in indicatori relativi a:

- Longevità, aspettativa di vita
- Tasso di mortalità infantile
- Tasso di ospedalizzazione
- Tasso vaccinazione, malattie infettive
- Tasso di assenza lavoro e scuola
- Accessibilità a cure mediche
- Accessibilità a cure dentistiche

- Tasso di infortuni sul lavoro
- Tasso infortuni fuori del lavoro
- Tasso ospedalizzazione mentale
- Tasso suicidi (varie età)
- Tasso tossicodipendenti
- Tasso fumatori
- Tasso uso antidepressivi

A fronte degli scopi specifici delle singole ricerche cambia la selezione degli Indicatori utilizzati e cambiano i pesi con cui sono accorpati.

### Studi, Ricerche ed Agenzie sulla qualità di vita

E' del 1974 la nascita della rivista scientifica di riferimento per il Movimento: **Social Indicators Research**, An International and Interdisciplinary Journal for Quality-of-Life Measurement, cui ha fatto seguito negli anni '90 la costituzione dell'**ISQOLS** (The International Society for Quality-of-Life Studies). L'ISQOLS ha, di fatto, ereditato la tradizione del Movimento e, dal 1995, ha organizzato dieci conferenze mondiali in tema di qualità della vita, la penultima a Firenze nel 2009.

È lunghissimo l'elenco delle Istituzioni che lavorano in questo campo.

L'**ONU** pubblica sia un Report sullo *Human Development* (quello del 2010 — 20.mo anniversario, riguarda *'The Real Wealth of Nations: Pathways to Human Development'*), sia una graduatoria basata sul rilevamento di vari indicatori; quella del 2011 vede primeggiare, nell'ordine, Norvegia, Australia, Nuova Zelanda, US. L'Italia si situa al 23mo posto.

**In molte nazioni** ci sono oggi agenzie specializzate che periodicamente pubblicano graduatorie delle città più vivibili. Ecco un elenco delle maggiori agenzie pubbliche e private che si dedicano a questo tipo di ricerche:

**In Italia:** Censis, Eurispes, Eurostat, ISTAT, USCI, Legambiente (che pubblica ogni anno l'elenco delle città italiane con più o meno alta qualità di vita o vivibilità).

**Nel resto del mondo:** oltre ai già citati ONU e OECD, il settimanale britannico *The Economist*, *World Bank* - Banca Internazionale per la Ricostruzione e lo Sviluppo, *World Health Organization* - Organizzazione Mondiale della Sanità, Genuine Progress Indicator

L'OCSE (l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) ha pubblicato addirittura uno strumento on-line che aiuta a valutare la qualità della vita nelle varie nazioni appartenenti (3).

Come appare evidente dalle considerazioni precedenti, il tema della *qualità dei servizi* è strettamente connesso al tema della qualità della vita e le ricerche sulla qualità dei servizi costituiscono un dominio pressoché sterminato. Prima di riferire su una recente ricerca che connette i due temi, vorremmo segnalare due pubblicazioni panoramiche relative alla situazione italiana:

-**Banca d'Italia - n. 84 - La qualità dei servizi pubblici in Italia**, di Francesco Bripi, Amanda Carmignani, Raffaella Giordano, gennaio 2011 (4). Questo articolo fornisce una rassegna di una serie di studi svolti negli ultimi anni, soprattutto in Banca d'Italia, volti a valutare la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici in Italia e contiene anche una ricca bibliografia. Sono analizzati i servizi offerti a livello centrale (istruzione e giustizia), regionale (sanità) e locale (trasporti pubblici locali, rifiuti, acqua, distribuzione del gas e asili nido). Emergono, in generale, notevoli ritardi dell'Italia nel confronto internazionale e ampi divari territoriali, misurati in termini sia di qualità sia di efficienza, indipendentemente dal livello dell'amministrazione che fornisce il servizio.

-**Ministero Funzione Pubblica, Le politiche per la qualità dei servizi pubblici** (5). *'In questi anni le amministrazioni si sono dotate di nuovi strumenti d'intervento, dalle iniziative in materia di semplificazione e trasparenza amministrativa all'esternalizzazione di attività, segnali di un progressivo riorientamento strategico che riconosce nella ricerca del miglioramento continuo della qualità il suo momento centrale. Gli studi e le ricerche condotti nel corso degli anni rendono evidente tale percorso, mostrando come soprattutto nell'ambito dei servizi pubblici tali azioni richiedano sempre più di essere supportate dallo sviluppo di politiche adeguate'.*

## UNA RECENTE RICERCA EUROPEA SU QUALITÀ DEI SERVIZI E QUALITÀ DELLA VITA

*Second European Quality of Life Survey-Evaluating the quality of society and public services(6).*

Questo studio è stato organizzato, nel 2010, dalla *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* (Eurofound), ente autonomo della UE creato per favorire la formulazione di future politiche in materie sociali e collegate al lavoro. L'indagine offre un ampio panorama delle diverse realtà sociali di 27 Stati Membri EU, più Norvegia, Croazia, Macedonia e Turchia. Il campionamento (2007) per i Pubblici Servizi riguarda un campione di 31.390 casi.

*'I pubblici servizi sono la roccia su cui è basata la moderna società. Essi impattano sulla vita quotidiana della gente: dall'istruzione ai servizi sanitari, al pubblico trasporto, alla raccolta dei rifiuti, alle pensioni. Questo rapporto esplora le interazioni tra individui e istituzioni analizzando in quale misura i servizi sociali chiave sono responsabili della qualità di vita della gente.'*

Lo studio risulta di notevole interesse per molteplici ragioni: per l'impostazione metodologica, per il confronto omogeneo tra i vari Paesi europei, per l'esame dei fattori che influenzano i risultati, per la serietà dell'impostazione, per il posizionamento dell'Italia. Aspetto negativo il fatto che i forti cambiamenti degli ultimi anni hanno probabilmente cambiato la situazione in modo consistente e non omogeneo. Ne riportiamo alcuni aspetti, rinviando gli interessati al testo completo(6).

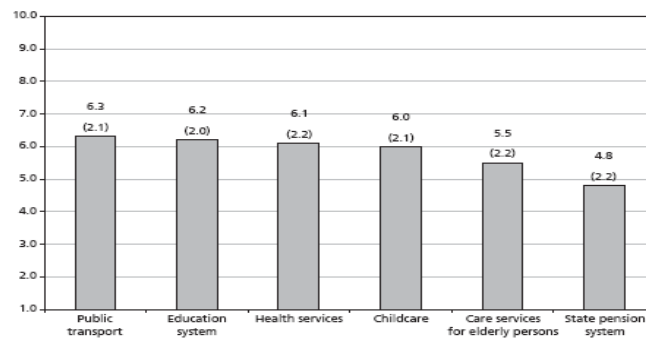
La ricerca è articolata nei seguenti capitoli:

- 1-Andare oltre alle misure monetarie della qualità della società
- 2-Sviluppare indici per misurare la qualità della Società e dei pubblici servizi
- 3-Pubblici servizi
- 4-Ambiente e criminalità
- 5-Accesso ai servizi per la salute
- 6-La fiducia nelle istituzioni e nella gente
- 7-Tensioni nella società
- 8- Implicazioni politiche per la coesione sociale.

Concentrandoci sui Pubblici servizi (Cap. 3) possiamo vedere in *fig. 1* la loro suddivisione in tipologie ed i valori medi di soddisfazione rilevati su una scala da 1 a 10.

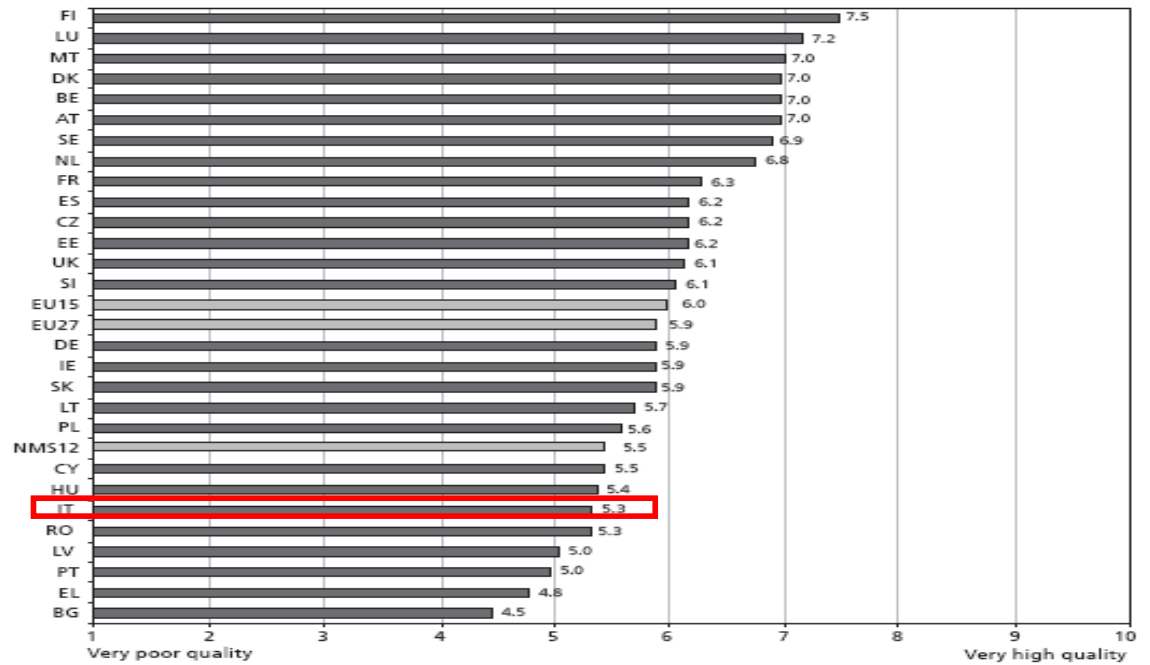
15 EU Member States (EU15) prior to enlargement in 2004 and the new Member States (NMS) in the 2007 EQS. The results are almost identical and justify the creation of a Public Service Index.

**Figure 1: Average European evaluation of public services, by type of service**



Ma i valori medi delle singole nazioni sono fra loro assai diversi, come risulta dalla *fig.4*.

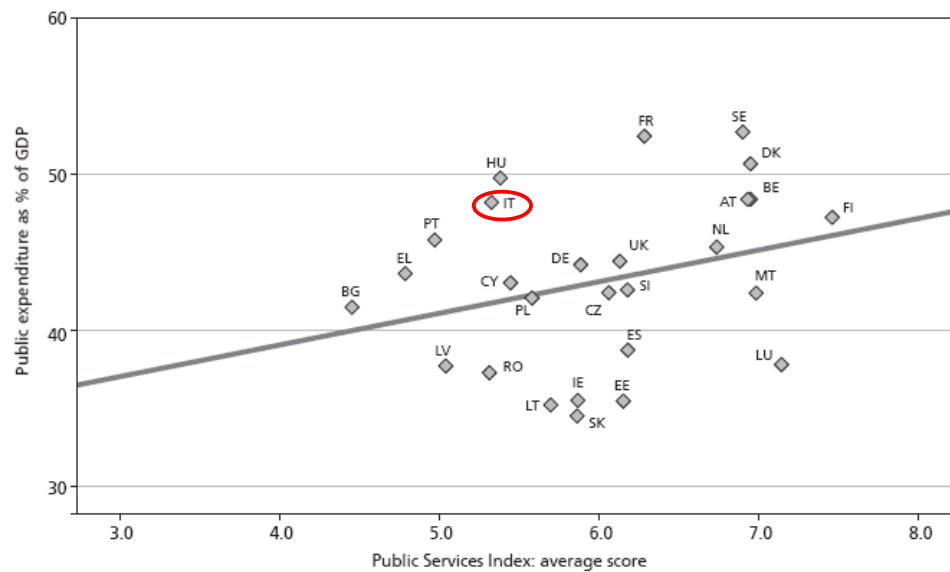
**Figure 4: Average Public Services Index score, by country**



La fig. 5 riporta, in ordinata, la spesa per i servizi considerati in %le del PIL di ogni nazione, e, in ascissa, il grado di soddisfazione rilevato.

Ne emerge un dato complessivo poco noto ma molto inquietante: l'Italia è tra le 6 nazioni (su 31) che spendono di più per i servizi considerati, e tra le ultime sei in termini di qualità del servizio.

**Figure 5: Relationship between public expenditure and quality of public services, by country**



La fig.7 mostra le categorie in cui è suddivisa la 'qualità del territorio', per tipo di servizio, in una scala da 1 a 4, ed i valori medi; la fig. 9 riporta la classificazione delle varie nazioni.

Figure 7: Evaluation of neighbourhood quality, by type of service

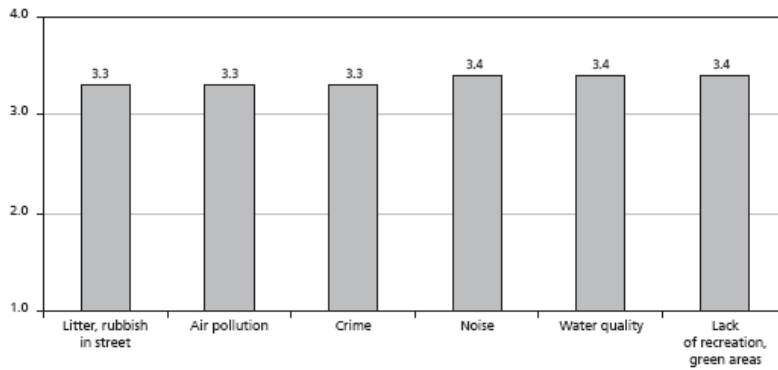
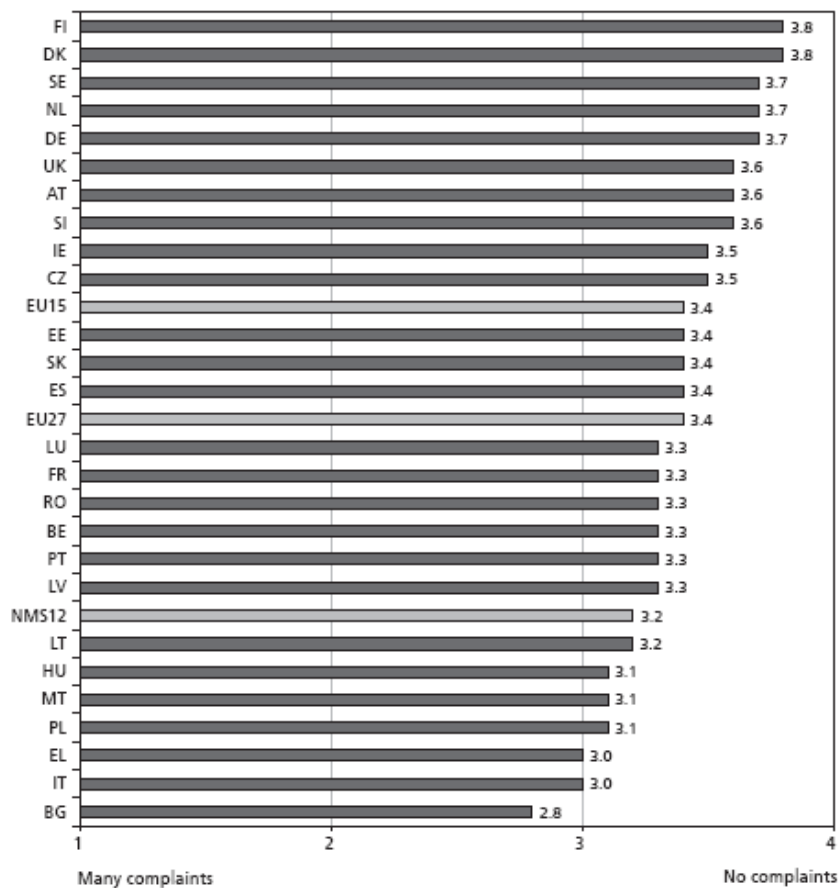


Figure 9: Average scores on Neighbourhood Services Index, by country



Note: The Neighbourhood Services Index gives each individual's average response to six neighbourhood questi 4-point scale, where 4 = 'no reason to complain' and 1 = 'very many reasons to complain'.

Può essere di interesse riportare la rilevazione della 'fiducia nelle Istituzioni e nella gente' (Cap. 6).

Figure 13: Index of trust in political institutions and people

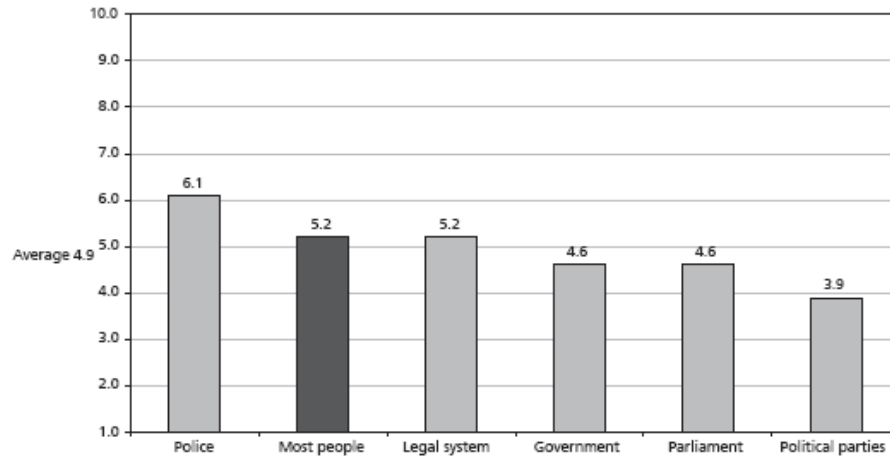


Table 2: Trust in political institutions and in people, by country

	Trust in political institutions	Trust in most people
DK	7.2	7.2
FI	6.9	7.0
SE	6.2	6.8
NL	6.1	6.5
AT	6.0	4.8
LU	5.9	5.8
MT	5.5	4.9
ES	5.5	5.7
EE	5.3	5.1
IE	5.3	5.8
BE	5.2	5.6
DE	5.2	4.8
FR	5.1	5.5
EL	4.9	4.2
UK	4.9	5.3
SK	4.7	5.2
PT	4.5	4.3
SI	4.3	5.2
IT	4.2	5.0
RO	4.2	5.5
CZ	4.0	4.5
HU	4.0	4.7
PL	4.0	4.8
LT	3.8	4.4
LV	3.5	4.0
BG	3.3	4.1
BJ15	5.1	5.3
BJ26*	4.9	5.2
NMS12	4.0	4.8

La ricerca analizza poi in profondità questi vari dati considerando, per es., le varie cause delle tensioni sociali: la differenza tra ricchi e poveri, i conflitti di lavoro, le differenze razziali ed i gruppi etnici, le differenze di genere, quelle tra giovani ed anziani, quelle tra i diversi gruppi religiosi.

Ed emergono, anche a questo riguardo, risultati sorprendenti per l'Italia: valori alti di tensioni razziali e religiose pur avendo minoranze religiose e razziali molto meno consistenti di altre nazioni.

Complessivamente la ricerca ci suggerisce alcune considerazioni:

- *forse ci confrontiamo troppo poco con gli altri e senza sufficiente serietà e metodo;*
- *forse il tema è rimasto troppo confinato tra gli specialisti;*
- *forse abbiamo troppo trascurato la qualità della vita tra gli ambiti a cui applicare la qualità;*
- *forse abbiamo svalutato il concetto di sistema e non riusciamo ad applicarlo al sistema più importante, quello della 'Qualità della vita'.*

## Bibliografia e note

- 1- Giuseppe Velardi - Qualità della vita- Aur rapporti RES 08\_311-334-1
- 2- La conferenza "Beyond Gdp" organizzata nel 2007 dalla Commissione Europea (assieme a Parlamento Europeo, Club di Roma, WWF e Ocse) ha posto il tema all'attenzione del leader politici europei e nel gennaio del 2008 il presidente francese Nicholas Sarkozy istituì la Commissione sulla misura della performance economica e del progresso sociale. Diretta dai premi Nobel Joseph Stiglitz e Amartya Sen e da Jean-Paul Fitoussi, la Commissione ha concluso i suoi lavori nel settembre 2009, subito dopo la pubblicazione da parte della Commissione Europea della raccomandazione "Pil e oltre: misurare il progresso in un mondo in evoluzione" e del rapporto dell'Ocse sulla misura del progresso delle società. I temi oggetto di questi documenti sono stati poi ripresi nel comunicato finale della riunione di Pittsburgh del G20 e soprattutto dal terzo Forum mondiale dell'Ocse del 2009. Cnel e Istat dovrebbero misurare il benessere entro il 2011 definendo il paniere di indicatori.
- 3- <http://www.italiansinfuga.com/2011/06/29/calcolatore-interattivo-della-qualita-della-vita-secondo-loecd/>
- 4- Banca d'Italia - n. 84 - La qualità dei servizi pubblici in Italia, di Francesco Bripi, Amanda Carmignani, Raffaella Giordano, gennaio 2011, Rubbettino Editore Srl
- 5- Ministero Funzione Pubblica, Le politiche per la qualità dei servizi pubblici, a cura di Carla Cattaneo, analisi e strumenti per l'innovazione, I rapporti, 2007
- 6- Second European Quality of Life Survey-Evaluating the quality of society and public services. Autori: Richard Rose, University of Aberdeen, and Kenneth Newton, Wissenschaftszentrum Berlin. [www.eurofound.europa.eu](http://www.eurofound.europa.eu)