



Qualità della vita: qualità della società e dei servizi pubblici

Sintesi esecutiva

Introduzione

La qualità della vita dipende da circostanze individuali e dalla qualità della società nel suo insieme; ciò, a sua volta, è determinato in parte dalla disponibilità di servizi pubblici di buona qualità. Servizi quali la sanità, l'istruzione e l'assistenza sociale consentono ai cittadini di vivere una vita soddisfacente. La qualità della società dipende inoltre dai rapporti sociali e dal loro grado di funzionamento ottimale: i conflitti e le disuguaglianze fra i gruppi sociali o sfiducia fra le persone possono influire negativamente sul benessere di ciascuno.

La presente relazione si basa sull'indagine sulla qualità della vita 2012, la terza di questo tipo, condotta dalla Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound). La crisi economica globale, iniziata dopo la conclusione dell'indagine precedente del 2007, ha significato maggiore incertezza nel garantire i servizi pubblici, l'acuirsi delle disuguaglianze e l'aumento della disoccupazione, con implicazioni potenzialmente di vasta portata per la qualità della vita in Europa.

Contesto delle politiche

La strategia Europa 2020 promuove la crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, nonché la coesione sociale e territoriale. Si va affermando la consapevolezza che la crescita economica non sia l'unico indicatore del successo delle politiche: anche la coesione sociale è importante e le politiche dell'UE sottolineano l'esigenza di integrare i gruppi vulnerabili attraverso i servizi pubblici. È quindi di particolare interesse analizzare in che modo venga mantenuta la coesione sociale e quali differenze si riscontrino nei diversi paesi europei, affinché nessuna regione e nessun gruppo sociale rimangano esclusi. La crescita inclusiva non può essere perseguita senza tenere conto delle conseguenze sociali delle politiche economiche.

Il pacchetto d'investimenti sociali recentemente adottato sollecita gli Stati membri a concentrarsi maggiormente sul compito di fornire i servizi pubblici principali. Il documento "Investire nell'infanzia" sottolinea l'importanza di agevolare l'accesso a servizi d'istruzione e assistenza destinati alla prima infanzia, un prerequisito per i futuri

esiti nell'ambito dell'istruzione e dell'occupazione. Inoltre, un'assistenza di qualità destinata all'infanzia può promuovere la partecipazione al mercato del lavoro dei genitori, che hanno modelli lavorativi sempre più diversificati. Il documento "Investire nella sanità" richiama l'attenzione sull'accesso a un'assistenza sanitaria di qualità, quale un elemento chiave per migliorare la salute generale e preservare la produttività della forza lavoro. Nel documento dei servizi della Commissione sull'assistenza di lungo periodo si sottolinea che l'accesso universale a un'assistenza di lungo periodo, sostenibile dal punto di vista finanziario e di qualità, rappresenta un obiettivo comune della collaborazione a livello dell'UE nel settore dell'assistenza di lungo periodo in seno al comitato per la protezione sociale.

Risultati principali

La qualità dei servizi pubblici percepita varia a seconda dei paesi europei. In Austria, Lussemburgo, Germania e nel Regno Unito si registrano le valutazioni migliori e si ritiene che la qualità sia migliorata fra il 2007 e il 2011. In Slovacchia, Polonia, Bulgaria e Grecia si registrano le valutazioni peggiori e si ritiene che la qualità si stia deteriorando. Il benessere economico dei paesi e degli individui ha importanti ripercussioni sulla percezione dei servizi pubblici: i più abbienti li valutano più positivamente rispetto a coloro che hanno difficoltà ad arrivare alla fine del mese.

L'accesso all'assistenza all'infanzia e il tasso di occupazione femminile sono strettamente correlati. Le donne che lavorano hanno bisogno di servizi di assistenza per i propri figli, ma in molti paesi i servizi forniti non sono in grado di soddisfare la domanda. Uno stretto rapporto intercorre fra l'accesso all'assistenza di lungo periodo e la qualità percepita della stessa. Le persone più abbienti che vivono in paesi più prosperi sono le più soddisfatte dell'assistenza di lungo periodo, mentre le ristrettezze economiche suscitano un senso di esclusione dall'assistenza sociale. La qualità dei servizi sociali percepita e la loro accessibilità variano. Mentre l'accessibilità percepita è migliorata complessivamente in Europa, in paesi come la Grecia

– gravemente colpita dalla crisi economica - questo dato è peggiorato. La spesa nazionale destinata alla sanità influisce sulla qualità dei servizi percepita.

Il carico di responsabilità nell'ambito lavorativo e familiare può far diminuire l'accessibilità dei servizi sanitari percepita. Per le persone che lavorano, e per le donne, può risultare più difficile trovare il tempo per consultare il medico, specialmente se sono gravate da responsabilità familiari.

In tutta Europa le persone nelle aree rurali sono più soddisfatte delle condizioni di vita a livello locale (dal punto di vista, ad esempio, della qualità dell'aria, dei rifiuti per strada e della criminalità) rispetto ai residenti nelle aree urbane, mentre l'accesso ai servizi di zona (quali ad esempio la banca o l'ufficio postale) è migliore nelle aree urbane.

Mentre la fiducia nelle persone è rimasta ampiamente invariata fra il 2007 e il 2011, la fiducia nelle istituzioni è invece diminuita visibilmente in tutta Europa, più drasticamente in Grecia e a Cipro, paesi colpiti dalla crisi. I principali fattori che aumentano la fiducia nelle istituzioni sono la qualità dei servizi pubblici percepita, seguita dalla soddisfazione per la situazione economica del proprio paese e la percezione che la corruzione sia un fenomeno limitato o del tutto assente.

La fiducia nelle persone e la fiducia nelle istituzioni variano in funzione del senso di insicurezza economica: la sensazione che vi siano maggiori probabilità di perdere il posto di lavoro contribuisce a diminuire la fiducia nelle istituzioni e nelle persone, mentre una maggiore fiducia di riuscire a trovare un nuovo posto di lavoro in caso di perdita della propria occupazione attuale contribuisce ad aumentarla.

Gli atteggiamenti nei confronti dei migranti e dell'immigrazione variano a seconda dello status socioeconomico. L'appartenenza al sesso maschile, la residenza in un'area rurale, l'età avanzata o un basso reddito sono fattori associati ad una minore tolleranza verso i migranti.

La tensione percepita fra i gruppi sociali è stata valutata più bassa in assoluto (in ordine ascendente) fra uomini e donne, fra anziani e giovani, fra persone con orientamenti sessuali diversi e religioni diverse. La tensione percepita è stata valutata più alta fra gruppi razziali ed etnici diversi, fra ricchi e poveri e fra dirigenza e lavoratori.

La privazione influisce negativamente sulle valutazioni della qualità della società in generale: il fattore più importante a tale proposito è rappresentato dalla sicurezza dal punto di vista socioeconomico, seguito da aspetti legati al senso di auto-determinazione (empowerment) - ad esempio la sensazione che la vita sia troppo complicata per potervi esercitare un controllo - e da giudizi soggettivi negativi sulle condizioni di salute. Anche il sentirsi emarginati dalla società svolge un ruolo importante.

L'indice di insicurezza economica percepita consente di classificare i paesi in base al rischio economico. Ne risulta che, in generale, la crisi economica colpisce solo marginalmente gli europei in termini di timore di perdere il proprio posto di lavoro o le risorse finanziarie familiari. Ciò non vale tuttavia per la Grecia, l'Ungheria e il Portogallo.

Spunti per le politiche

Le politiche dovrebbero affrontare le disuguaglianze a livello nazionale, laddove vi è un'alta correlazione fra le disuguaglianze percepite e le disuguaglianze effettive. La privazione influisce in maniera significativa sull'accesso a una serie di servizi pubblici e sulla valutazione degli stessi, sebbene i meno abbienti siano anche coloro che hanno più bisogno di tali servizi. Garantire l'accesso ai servizi a tutti, ivi inclusi i settori della popolazione economicamente emarginati, dovrebbe essere una priorità politica.

I servizi di assistenza all'infanzia e orari di lavoro adeguati possono contribuire a garantire l'integrazione fra lavoro e vita privata e consentire di raggiungere livelli di occupazione più elevati. Possono inoltre contribuire ad agevolare l'accesso a servizi quali quelli forniti da medici, uffici postali, banche e strutture sanitarie. Anche politiche per l'occupazione favorevoli alle famiglie (rivolte sia agli uomini che alle donne) possono contribuire a rendere più facile la vita delle famiglie lavoratrici. Gli orari dei servizi devono adeguarsi ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro. Le difficoltà di accesso ai servizi sanitari impediscono un accesso universale. Le difficoltà possono dipendere in parte dai tagli di bilancio alla sanità e in parte da mancanza di tempo per motivi di lavoro. Orari più flessibili e forme alternative di accesso ai servizi sanitari (utilizzando, ad esempio, le tecnologie informatiche) potrebbero contribuire ad attenuare alcuni di questi problemi.

Le politiche che mirano a colmare le disuguaglianze a livello europeo dovrebbero cercare di contrastare il crescente divario fra alcuni Stati membri e il resto d'Europa.

Al fine di alimentare la fiducia nelle istituzioni pubbliche occorre affrontare il problema della corruzione e far sì che abbiano accesso ai servizi pubblici i settori della popolazione economicamente svantaggiati, onde evitare la perdita della fiducia da parte di questi ultimi. Tali problemi sono particolarmente acuti in Grecia, in Romania e in Bulgaria.

Alcuni paesi sono riusciti a migliorare la qualità percepita dei propri servizi pubblici nonostante la crisi economica e possono fornire esempi di buone prassi.

Ulteriori informazioni

La relazione *Qualità della vita in Europa – Qualità della società e dei servizi pubblici*, è disponibile all'indirizzo <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

Per ulteriori informazioni contattare Klára Fóti, responsabile della ricerca: kfo@eurofound.europa.eu