

# Performance e Merito

Ipotesi di indicatori e parametri del Gruppo di lavoro “Misurazione della performance”

*Roma, 04 febbraio 2010*

# Focus – Gruppo tecnico ranking e sperimentazione



**Obiettivo: Definire un ranking dei Comuni Italiani sulla base delle loro performance organizzative misurate attraverso un set di indicatori omogenei e confrontabili in tutte le realtà locali ed effettuare una sperimentazione su un set di comuni campione.**

Le principali attività sono:

- Definire un modello di indicatori per la valutazione delle performance degli enti locali
- Identificare i Comuni che vorranno/potranno partecipare alla sperimentazione
- Testare modello di riferimento sul campione identificato
- Definire il primo modello di ranking
- Estendere la Sperimentazione a tutti i Comuni

# Primi risultati emersi: Pesi medi degli ambiti per comune



Pesi medi degli ambiti (max=0 ; min=3)	media
Servizi Sociali	0,6
Viabilità, Traffico e Trasporti	0,6
Servizi Educativi e Scolastici da 0 a 2 anni	0,6
Ambiente e Pulizia	0,8
Turismo e promozione locale	1,0
Servizi Educativi e Scolastici da 3 a 5 anni	1,0
Economico-Finanziario	1,1
Lavori Pubblici(es. Realizzazione opere pubbliche e manutenzioni)	1,1
Servizi Culturali(Musei, Biblioteche, Teatri e spettacoli)	1,2
Polizia Locale	1,2
Urbanistica e Gestione del Territorio	1,3
Sviluppo Informatico e Tecnologico	1,3
Servizi Demografici ed Elettorali	1,4
Attività economiche e produttive	1,5
Risorse Umane	1,5
Verde e arredo urbano	1,6
Edilizia Privata	1,6
Sport e Tempo Libero	1,7
ERP	2,0
Affari generali e Comunicazione	2,1
Università e Politiche Giovanili	2,5

**Ambiti  
identificati  
come prioritari**

# Primi risultati emersi: Ambiti di applicazione della Customer satisfaction



#	Ambiti	% richieste
1	Servizi Educativi e Scolastici da 3 a 5 anni	88%
2	Viabilità, Traffico e Trasporti	75%
3	Ambiente e Pulizia	75%
4	Verde e arredo urbano	75%
5	Servizi Educativi e Scolastici da 0 a 2 anni	75%
6	Servizi Demografici ed Elettorali	75%
7	Servizi Culturali	75%
8	Sviluppo Informatico e Tecnologico	63%
9	Polizia Locale	63%
10	Edilizia Privata	63%
11	Attività economiche e produttive	50%
12	Urbanistica e Gestione del Territorio	50%
13	Università e Politiche Giovanili	50%
14	Sport e Tempo Libero	50%
15	Servizi Sociali	50%
16	Lavori Pubblici	38%
17	Turismo e promozione locale	38%
18	Affari generali e Comunicazione	25%
19	Risorse Umane	13%
20	Economico-Finanziario	13%

# Prime proposte dei Comuni per l'ambito Ambiente e Pulizia



ESEMPLIFICATIVO

Ambito	Tipologia Indicatore	Pri ma rio/ S	Descrizione indicatore	Modalità di calcolo dell'indicatore	Pe so (da 1	ordenon	Torino	venez ia	Mantova	Cremona	Palermo	Milano	Roma	
	Eco-Fin	P	Costo medio per tonnellata di rifiuti trattata	Costi totali raccolta rifiuti e spazzamento/N. tonnellate di rifiuti raccolti		x					x	x		
		P	spesa media per residente	totale spesa impegnata ai Titoli I e II per raccolta rifiuti (funz.9 serv.5) / n. residenti			x	x						
		P	Livello di spesa per automezzi destinati al servizio di igiene urbana	% di spesa per rinnovo parco automezzi a bassa emissione CO2/ totale di bilancio						x				
		P	copertura economica del servizio tramite taxa rifiuti	percentuale di copertura economica da parte della cittadinanza	9						x			
Ambiente e Pulizia	Efficacia	P	Percentuale raccolta differenziata	N. tonnellate rifiuti differenziati/N. tonnellate rifiuti totali		x	x	x	x			x	x	
		P	raccolta porta a porta dei rifiuti differenziati	n. abitazioni servite / n. abitazioni censite	8					x				
		P	Sviluppo raccolta differenziata	Punti dedicati raccolta differenziata/totale punti raccolta							x			
		P	produzione RSU pro capite	tonnellate RSU prodotti per abitante		x								x
		P	% imprese certificate ISO 14000	numero imprese certificate / totale imprese								x		
		S	Percentuale perdite acquedotto civico	Acqua erogata(fatturata)/Acqua pompata civico acquedotto		x								
		S	Percentuale popolazione residente servita da impianti di depurazione	Popolazione servita da fognature collegate al depuratore/N. residenti al 31.12		x							x	
		S	% di giornate con superamento quote massime consentite PM10	n. giornate con superamento quote massime consentite PM10 / 365				x						
		S	frequenza media settimanale raccolta rifiuti	n. servizi di raccolta rifiuti / n. settimane				x						
		S	stazioni di monitoraggio dell'aria per 100.000 abitanti	(n. stazioni di monitoraggio dell'aria /n. residenti)*100.000				x						x
	Soddisfazione del	P	Indagine di Customer satisfaction	Valutazione del cittadino sulla gestione raccolta rifiuti e spazzamento strade (da 1a 10)		x	x	x	x	x	x			

# Premesse alla definizione degli indicatori di valutazione delle performance



**L'erogazione dei servizi nei diversi comuni avviene secondo molteplici modelli di gestione e di governance (es. gestione internalizzata, esternalizzata e/o compartecipazione di altri enti istituzionali).**

**Ciò determina:**

- La necessità che la modalità di calcolo dei parametri e la successiva analisi, debbano seguire regole e norme differenti in funzione del modello di riferimento adottato da ciascun ente (es. Asili nido potenzialmente gestiti con una o più delle seguenti 5 modalità: Diretta, concessione, convenzione, accreditamento e appalto);
- La necessità di utilizzare sia dati interni all'ente, sia dati ottenibili da enti istituzionali esterni (municipalizzate, partecipate, aziende pubbliche territoriali, ...).

**Risulta necessario determinare differenti modalità di acquisizione dei dati addivenendo a forme certificatorie che garantiscano la veridicità dei dati medesimi. Tale esigenza è condivisibile sia per i dati interni, sia per i dati esterni**

**La definizione della spesa sostenuta per ciascun servizio, ovvero il conteggio degli utenti, potrà essere determinata utilizzando o la somma di tutte le modalità di gestione ovvero le singole componenti o una selezione di queste.**

# Premesse alla definizione degli indicatori di valutazione delle performance (cont.)



Data l'**estrema eterogeneità** delle caratteristiche geografiche, socio-demografiche **dei comuni italiani** e **per rendere il confronto degli indicatori più efficace**, probabilmente sarà opportuno **definire dei “cluster” di confronto** in cui i comuni appartenenti possano essere il più omogenei possibile.

A tal fine **a tutti i comuni** partecipanti alla sperimentazione **verrà richiesto di fornire un set informazioni strutturali** che consentirà di determinare l'appartenenza di un ente al più opportuno cluster di confronto.

**Il set di dati** comprenderà **informazioni sulle caratteristiche geografico - territoriali, sociali, economiche e demografiche** e che saranno propedeutiche all'analisi dei parametri di valutazione (i dati dovranno essere certificati e/o validati dall'ente stesso)

**La raccolta dei dati avverrà all'avvio della sperimentazione**

# Ipotesi di indicatori e parametri individuati dal GdL per l'ambito Servizi Sociali



Indicatori e parametri  
Eco-Fin

$$\frac{\text{Totale spesa da conto consuntivo impegnata per Servizi sociali}}{\text{n. residenti}} \text{ e } \frac{\text{Totale spesa da conto consuntivo impegnata per Servizi Sociali} + \Sigma \text{spese di competenza comunale per serv. sociali in gestione "esterna"}}{\text{n. residenti}} \text{ e } \frac{\text{Totale spesa da conto consuntivo impegnata per Servizi Sociali}}{\text{Spesa corrente totale}}$$

Totale Funzione 10 (fondi propri), esclusi asili nido e servizi cimiteriali (servizi 1 e 5)

Totale spesa da conto consuntivo impegnata per Servizi sociali + Valore spese società di enti esterni (spese di competenza del comune e trasferimenti da altri enti)

Soddisfazione del Cittadino

Indagine di Customer satisfaction su campione rappresentativo

Parametri di confronto

$$\frac{\text{Numero nuclei famigliari sotto soglia povertà}}{\text{Numero nuclei famigliari}} \text{ e } \frac{\text{Numero Anziani Residenti}}{\text{Residenti}} \text{ e } \frac{\text{Numero Minori Residenti}}{\text{Residenti}} \text{ e } \frac{\text{Numero Immigrati Residenti}}{\text{Residenti}}$$

Istat (Progetto Guida)

# Ipotesi di indicatori e parametri proposti per l'ambito Viabilità, traffico e trasporti (1/4)



**L'analisi dell'ambito Viabilità, traffico e trasporti, per le sue peculiarità e per l'importanza delle sue componenti ha comportato la costituzione di due sotto-ambiti:**

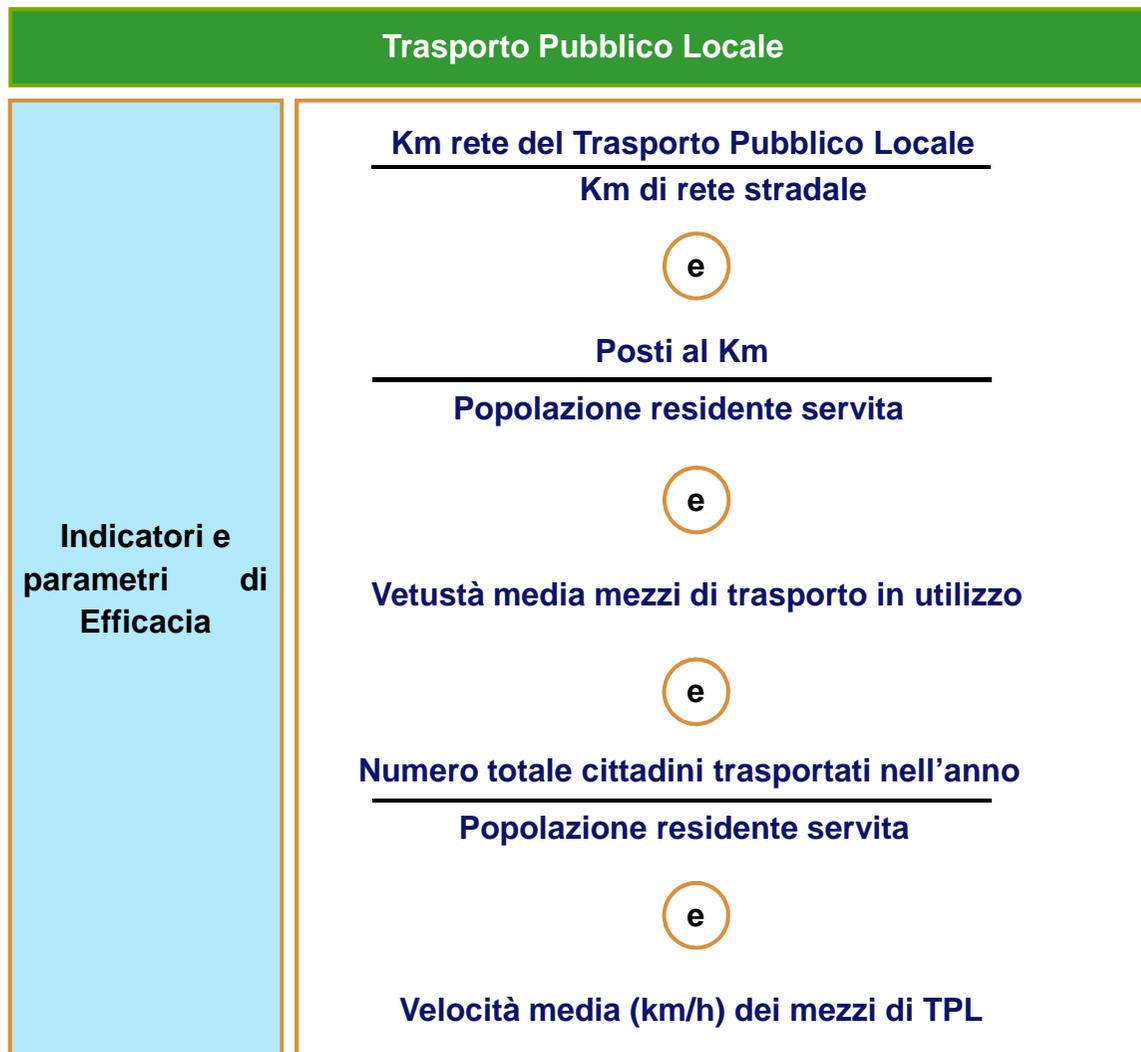
- Trasporto pubblico locale**
- Viabilità e traffico**

# Ipotesi di indicatori e parametri proposti per l'ambito Viabilità, traffico e trasporti (2/4)



Trasporto Pubblico Locale	
Indicatori e parametri Eco-Fin	$\frac{\text{Ammontare trasferimento del Comune per TPL}}{\text{N}^\circ \text{residenti}}$ <p>e</p> $\frac{\text{Incasso per TPL}}{\text{N}^\circ \text{residenti serviti}}$ <p>e</p> $\frac{\text{Costo biglietto orario}}{\text{Durata oraria biglietto}}$ <p>e</p> <p>Costo medio giornaliero abbonamento annuale</p>
Soddisfazione del Cittadino	Indagine di Customer satisfaction su campione rappresentativo del comune

# Ipotesi di indicatori e parametri proposti per l'ambito Viabilità, traffico e trasporti (3/4)



*Da considerare l'intera rete urbana dei comuni /frazioni serviti*

- *Posti al Km: Capienza media mezzi TPL x Numero Km percorsi dai mezzi del TPL*
- *Da valutare: residenti o utilizzatori; come misurare gli utilizzatori*

*Solo mezzi di superficie*

*Popolazione servita: N°residenti serviti + Utenti non residenti serviti*

*Solo mezzi di superficie*

# Ipotesi di indicatori e parametri proposti per l'ambito Viabilità, traffico e trasporti (4/4)



Viabilità e Traffico		
Indicatori e parametri Eco-Fin	$\frac{\text{Spesa corrente impegnata Funzione 8 servizio 1}}{\text{Km di rete stradale comunale}}$	<p><i>Titolo I + Titolo II (media degli ultimi 5 anni)</i></p>
Indicatori e parametri di Efficacia	$\frac{\text{N° incidenti con feriti e/o decessi}}{1000 \text{ residenti}}$ <p>e</p> $\frac{\text{Km piste ciclabili}}{\text{Km di rete stradale comunale}}$	<p><i>Dati annuali</i></p> <p><i>Piste ciclabili nel territorio comunale</i></p>
Soddisfazione del Cittadino	<p>Indagine di Customer satisfaction su campione rappresentativo del comune</p>	

# Ipotesi di indicatori e parametri proposti per l'ambito Servizi educativi e scolastici 0-2 anni (1/2)



**Indicatori e parametri Eco-Fin**

**Spesa totale impegnata del Comune servizi educativi e scolastici 0-2 anni gestiti direttamente**

**$\frac{\text{N}^\circ \text{ bambini iscritti in gestione diretta} \times \text{N}^\circ \text{ giorni apertura} \times \text{N}^\circ \text{ medio ore giornaliere di apertura}}{\text{Popolazione residente 0-2 anni}}$**

e

**Spesa totale impegnata servizi educativi e scolastici 0-2 anni**

**Popolazione residente 0-2 anni**

e

**Ricavo totale servizi educativi e scolastici 0-2 anni**

**$\frac{\text{Spesa totale impegnata servizi educativi e scolastici 0-2 anni}}{\text{Spesa totale impegnata servizi educativi e scolastici 0-2 anni}}$**

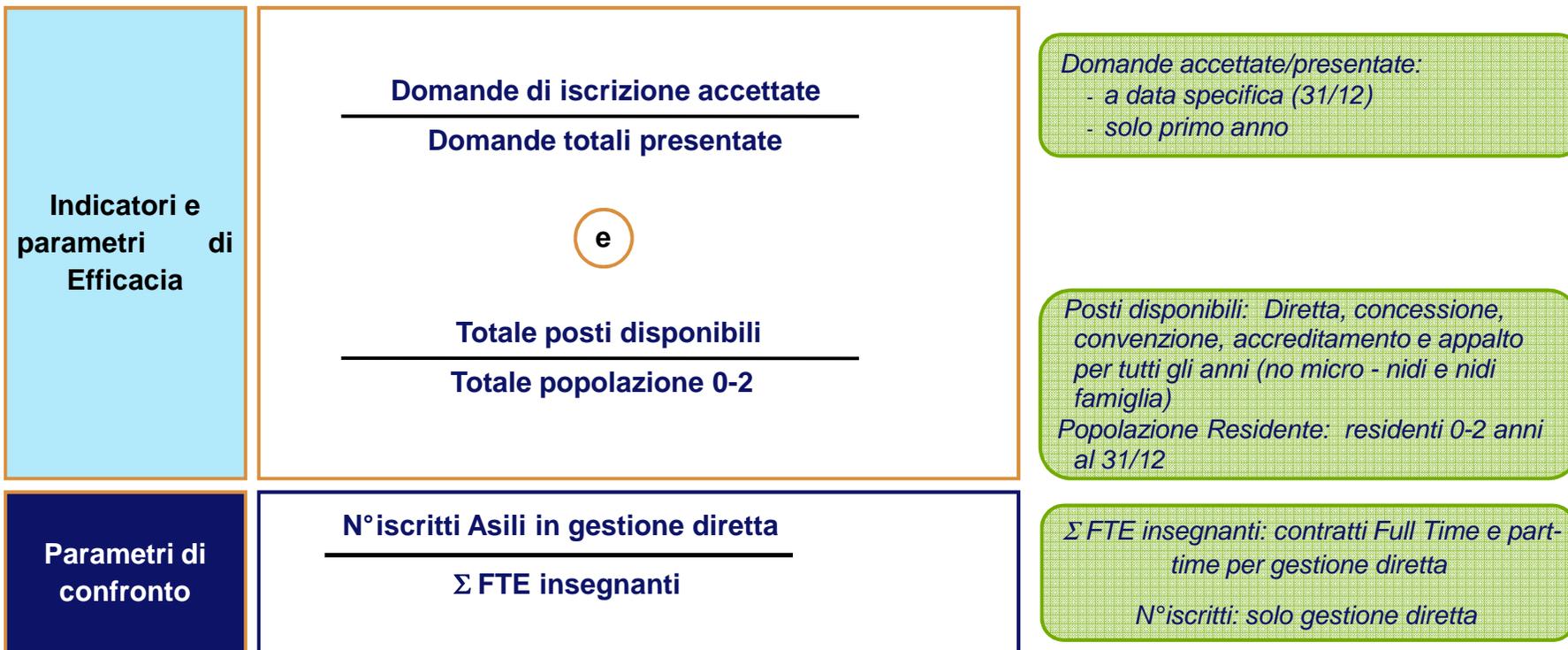
**Soddisfazione del Cittadino**

**Indagine di Customer satisfaction su campione rappresentativo**

- *Costo totale: Costo del comune per gestione diretta*
- *Numero bambini iscritti al 31/12*
- *Ore medie di apertura Lun-Ven*

- *Costo totale:  $\Sigma$  dei costi determinati con i diversi modelli di servizio (es. Diretta, concessione, convenzione, accreditamento e appalto) inclusi micro-nidi e nidi familiari*
- *Numero bambini iscritti al 31/12*
- *Ore medie di apertura Lun-Ven*

# Ipotesi di indicatori e parametri proposti per l'ambito Servizi educativi e scolastici 0-2 anni (2/2)



# Ipotesi di indicatori e parametri proposti per l'ambito Ambiente e Pulizia



<b>Indicatori e parametri Eco-Fin</b>	<b>Costo a tonnellata per il ciclo di raccolta e smaltimento rifiuti</b>
<b>Soddisfazione del Cittadino</b>	<b>Indagine di Customer satisfaction su campione rappresentativo del comune</b>
<b>Indicatori e parametri di Efficacia</b>	$\frac{\text{N. tonnellate rifiuti differenziati}}{\text{N. tonnellate rifiuti totali}}$ <p style="text-align: center;">e</p> $\frac{\text{N° centraline di misurazione PM10}}{\text{Kmq territorio}}$ <p style="text-align: center;">e</p> $\frac{\text{% acque nere (gestione indipendente)}}{\text{totale acqua}}$

# Piano di lavoro per la sperimentazione



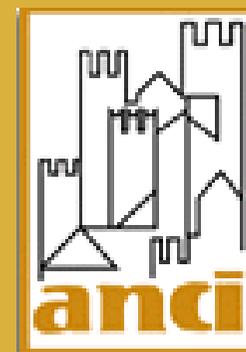
## Attività previste per l'avvio della sperimentazione:

### ■ Area giuridico-normativa

- Aggiornamento dell'**interpretazione normativa**, attraverso l'approfondimento di specifiche tematiche
- Costituzione di un **Contact Centre di supporto agli Enti per l'interpretazione della normativa** (ANCI e "Ancirisponde")

### ■ Area ranking e benchmark delle performance

- Definizione della **prima ipotesi di modello di indicatori** per i 4 ambiti ritenuti prioritari (*gennaio-febbraio*)
- **Raccolta** dagli Enti partecipanti alla sperimentazione di **parametri strutturali** propedeutici all'analisi degli indicatori di performance (*Febbraio-Marzo*)
- **Prima fase di sperimentazione: Condivisione** con i partecipanti del **modello degli indicatori** di performance, **raccolta** di **eventuali suggerimenti** e, ove disponibili, dei primi dati di preconsuntivo '09 (*Marzo-Aprile*)
- **Adeguamento del modello** con eventuali evidenze emerse (*Aprile-Maggio*)
- **Seconda fase di sperimentazione:** Raccolta indicatori di performance degli Enti (*Giugno-Settembre*)
- **Analisi dei dati e comunicazione dei risultati**



## **Performance e Merito**

Ipotesi di indicatori e parametri del Gruppo di lavoro “Misurazione della performance”

*Allegati*

# Prime proposte dei Comuni per l'ambito Servizi Sociali



ESEMPLIFICATIVO

Ambito	Tipologia Indicatore	Primari	Descrizione indicatore	Modalità di calcolo dell'indicatore								
					Torino	Forino	enezia	antov	remont	Milano	Roma	
Servizi Sociali (assistenza economica, assistenza anziani, assistenza sociale, ...)	Eco-Fin	P	spesa media welfare per residente	totale spesa impegnata per welfare (funzione 10) / n. residenti			x		x		x	x
		P	Spesa per l'assistenza economica ai soggetti fragili	spesa per l'assistenza economica ai soggetti fragili / totale della spesa corrente				x				
		P	servizi di recupero minori	numero affidi / casi in carico ( affidi + comunità)							x	
		p	Spesa pro capite per residente: anziani	Totale spesa corrente per la categoria/Residenti in fascia di riferimento		x						
		p	Spesa pro capite per residente: minori	Totale spesa corrente per la categoria/Residenti in fascia di riferimento		x	x					
		p	Spesa pro capite per residente: disabili	Totale spesa corrente per la categoria/Residenti in fascia di riferimento		x						
		B	Costo medio per utente Casa di riposo	Costi totali Casa di riposo / N. ospiti Casa di riposo		x						
		S	spesa corrente complessiva per abitante	spesa sociale / popolazione residente				x	x	x	x	x
	Efficacia	P	Incidenza utenti minori gestiti su residenti 0-17	N. Utenti gestiti / N. residenti al 31.12 0-17		x						
		P	percentuale di soddisfazione domanda assistenza domiciliare	totale domande assistenza domiciliare soddisfatte / totale domande assistenza domiciliare presentate			x					
		P	Livello di assegnazione degli alloggi ERP	n° alloggi non assegnati / n° di alloggi all'interno del patrimonio residenziale ERP				x				
		P	Anziani assistiti	n. anziani assistiti / popolazione residente > 65 anni					x		x	
		P	Offerta dei servizi agli anziani	N° ore prestazioni erogate / n. anziani coinvolti						x		
		P	Offerta dei servizi ai minori	N° ore prestazioni erogate / n. minori coinvolti						x		
P		Offerta servizi ai disabili	N° ore prestazioni erogate / n. disabili coinvolti						x			
P		adulti assistiti economicamente ogni 1.000 adulti residenti	n. adulti assistiti economicamente su popolazione 18-64 per 1.000								x	
P		diversamente abili assistiti ogni 1.000 residenti	n. diversamente abili assistiti su popolazione per 1.000								x	
P		capacità accoglienza servizi residenziali	posti disponibili / totale popolazione anziana / disabile residente								x	
P	grado soddisfazione della domanda di accesso a residenze socio-sanitarie	numero domande accolte / totale domande presentate								x		
S	percentuale di soddisfazione domanda assistenza domiciliare	totale domande assistenza domiciliare soddisfatte / totale domande assistenza domiciliare presentate				x				x		
S	nuclei familiari interessati da interventi	n. nuclei familiari / totale nuclei familiari censiti						x				
S	Capacità di accoglienza dell'utenza	Soggetti coinvolti con incontri / richieste pervenute							x			
S	n. pasti autorizzati giornalmente presso le mense convenzionate	n. pasti autorizzati su 365								x		
Soddisfazione del	P	Indagine di Customer satisfaction	Valutazione complessiva del cittadino sul servizio a minori (da 1a 10)		x	x	x	x				

# Prime proposte dei Comuni per l'ambito Asili Nido



ESEMPLIFICATIVO

Ambito	Tipologia Indicatore	Pri ma rio/ S	Descrizione indicatore	Modalità di calcolo dell'indicatore	Pe so (da 1	ordenon	Torino	venezia	Mantova	Tremona	Palermo	Milano	Roma	
	Eco-Fin	P	Costo medio per utente Asili nido	Costi totali nidi/N. domande accolte		x	x			x	x		x	
	Eco-Fin	P	Spesa per la formazione del personale educativo	media della spesa per educatrice destinata alla formazione				x						
	Eco-Fin	p	Costo unitario bambino frequentante gestione diretta (spesa corrente non investimenti)	Totale spesa corrente per asili nido / Numero bambini frequentanti	5	x	x			x	x		x	
	Eco-Fin	p	Spesa per residente	Totale spese correnti impegnate per asili nido / Totale residenti in fascia 0-2			x							
		S	Grado di copertura dei costi Servizio nidi	Ricavi totali servizio Nidi/Costi totali servizio Nidi		x						x		
Servizi Educativi e Scolastici da 0 a 2 anni (Nidi)	Eco-Fin	S	spesa nidi per residente	spesa corrente per i nidi/popolazione residente									x	
		S	spesa media per iscritto nidi gestione alternativa	spesa / iscritti										x
		P	Grado di soddisfazione della domanda espressa	N. domande presentate/N. domande accolte *100		x	x	x		x		x	x	
	Efficacia	P	Rispetto della continuità didattica	n° sezioni che mantengono almeno un insegnante rispetto all'anno precedente / totale delle sezioni					x					
		P	rapporto medio iscritti / insegnanti	totale iscritti asili nido comunali / totale insegnanti asili nido comunali				x					x	
		P	domanda asili nido insoddisfatta	domande in graduatoria di riserva/ domande iscrizione * 100										x
		p	Indice di flessibilità oraria	((N° ore max servizio - N° ore min servizio)/24)*100			x							
		S	iscritti nei nidi comunali	iscritti										x
	Soddisfazione del cittadino	p		Indagine di customer satisfaction servizio asilo nido		10	x	x	x	x	x	x		
			S	Indagine di Customer satisfaction Servizio Trasporti	Valutazione complessiva del cittadino sul servizio Trasporti scolastici (da 1a 10)		x							

# Prime proposte dei Comuni per l'ambito Viabilità, traffico e trasporti



ESEMPLIFICATIVO

Ambito	Tipologia Indicatore	Pri ma rio/ S	Descrizione indicatore	Modalità di calcolo dell'indicatore	Pe so (da 1	ordenon	Torino	venezia	Mantova	Cremona	Palermo	Milano	Roma
Viabilità, Traffico e Trasporti	Eco-Fin	P	Costi medi per viabilità e segnaletica per Km di strada gestita	Costi totali viabilità e segnaletica e mobilità/Km di strada gestita		x							
		P	spesa media trasporto pubblico locale per residente	totale spesa impegnata (Titoli I e II) funz.8 serv.3 / n. residenti				x					
		P	Spesa del trasporto pubblico locale	costo medio per abitante del trasporto pubblico locale					x				
		P	Costo Servizio Trasporto Urbano	copertura % costo servizio con introiti passeggeri paganti	9					x			
			P	costi operativi per 1.000 posti km	costo del lavoro + costi operativi (esclusi ammortamenti) in Euro per 1.000 posti-km								x
			S	<i>spesa per la mobilità per abitante</i>	<i>spesa mobilità/popolazione</i>								x
			S	<i>ricavi da servizi mobilità su costi complessivi mobilità</i>	<i>ricavi/costi</i>								x
			P	Densità di piste ciclabili Pordenone (km per 10 kmq di superficie comunale)	Km piste ciclabili fruibili/(Kmq di superficie comunale/10)		x						
			P	estensione piste ciclabili * 1.000 abitanti	(m. piste ciclabili / residenti) *1.000				x				
			P	Grado di utilizzo del trasporto pubblico locale	% di passeggeri trasportati dai mezzi pubblici locali / totale della popolazione residente		x		x				x
			P	Riduzione veicoli circolanti	% riduzione transito veicoli in ZTL o Isola Pedonale	8				x			
			P	Tpl: copertura popolazione	km rete ogni 1.000 abitanti								x
			P	Tpl: copertura superficie	km rete per kmq								x
			P	grado di utilizzo della rete di trasporto pubblico	totale km percorsi dai mezzi pubblici giornalmente su numero utenti giornalieri								x
		P	frequenza corse mezzi pubblici	Tempo medio di attesa di un mezzo pubblico								x	
		P	grado di congestionamento	maggior tempo impiegato rispetto alla media della percorrenza								x	

# Prime proposte dei Comuni per l'ambito Viabilità, traffico e trasporti (cont.)



ESEMPLIFICATIVO

Ambito	Tipologia Indicatore	Pri ma rio/ S	Descrizione indicatore	Modalità di calcolo dell'indicatore	Pe so (da 1	ordenon	Torino	venez ia	Mantova	Cremona	Palermo	Milano	Roma
	Efficacia	p	Tasso di soddisfazione della domanda di TPL	Posti-Km offerti / Popolazione	5		x						
		p	Estensione dell'offerta TPL	Totale Km rete urbana TPL / Totale Km strade comunali	5		x		x				
		p	Estensione dell'offerta TPL: Linee ogni 10.00 residenti	N° totale linee rete urbana / Totale reeidneti * 10.000 N° totale fermate TPL / Totale popolazione residente servita *10.000			x						
		p	Estensione delle piste ciclabili Estensione dell'area pedonale	Metri equivalenti di piste ciclabili / popolazione Kmq aree pedonali /popolazione			x						
	Soddisfazione del cittadino	p	Tasso di utilizzo del parco veicoli	Totale dei Km annui percorsi dai mezzi TPL/Totale veicoli disponibili per il servizio			x						
		S	Densità punti luce per Km di strada gestita	N. punti luce/Km di strada gestita			x						
		S	Incidenza autovetture a basso impatto ambientale sul totale parco autovetture immatricolate nel Comune	N. auto a basso impatto ambientale/N. totale auto immatricolate nel Comune			x					x	
		S	estensione aree pedonali * 1.000 abitanti	(mq area pedonali/residenti)*1.000				x					
		S	percentuale mezzi di trasporto pubblici a basso impatto (elettrici, metano...)	n. mezzi pubblici a basso impatto/ totale mezzi pubblici				x					
		S	ampiezza servizio di trasporto pubblico locale	km percorsi trasporto pubblico locale / n. residenti				x					
		S	lunghezza piste ciclabili	numero chilometri piste ciclabili / numero chilometri strade cittadine	6				x				
		S	Tpl: soddisfazione domanda	post-km ogni 1.000 ab.									x
		S	Tpl: intensità di utilizzo	post-km per km rete									x
		Soddisfazione del cittadino	p	Indagine di customer satisfaction su TPL		10	x	x	x	x	x	x	x