



**Direzione generale Risorse, Europa,  
Innovazione e Istituzioni**

Servizio Innovazione Digitale, dei Dati e della Tecnologia  
Ufficio di Statistica

***L'accesso ai servizi pubblici allo sportello in  
Italia e in Emilia-Romagna***

***Anni 2007-2020***

**Bologna, 3 febbraio 2023**

## Sommario

1. L'utenza dei servizi allo sportello in Italia e in Emilia-Romagna tra il 2007 e il 2020..... 3
2. Tempi di attesa e orari di apertura dei servizi allo sportello in Italia e in Emilia-Romagna tra il 2007 e il 2020..... 10

## 1. L'utenza dei servizi allo sportello in Italia e in Emilia-Romagna tra il 2007 e il 2020

Questo documento si riferisce alle indagini Istat Multiscopo sulle famiglie sugli “aspetti della vita quotidiana” effettuate in diversi anni tra il 2007 e il 2020. Sarà analizzata, in particolare, una sezione del questionario (IMF-7/B) in cui viene chiesto agli intervistati (dai 14 anni in su) se si sono recati almeno una volta negli ultimi 12 mesi presso un ufficio anagrafico, un ufficio della ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario.

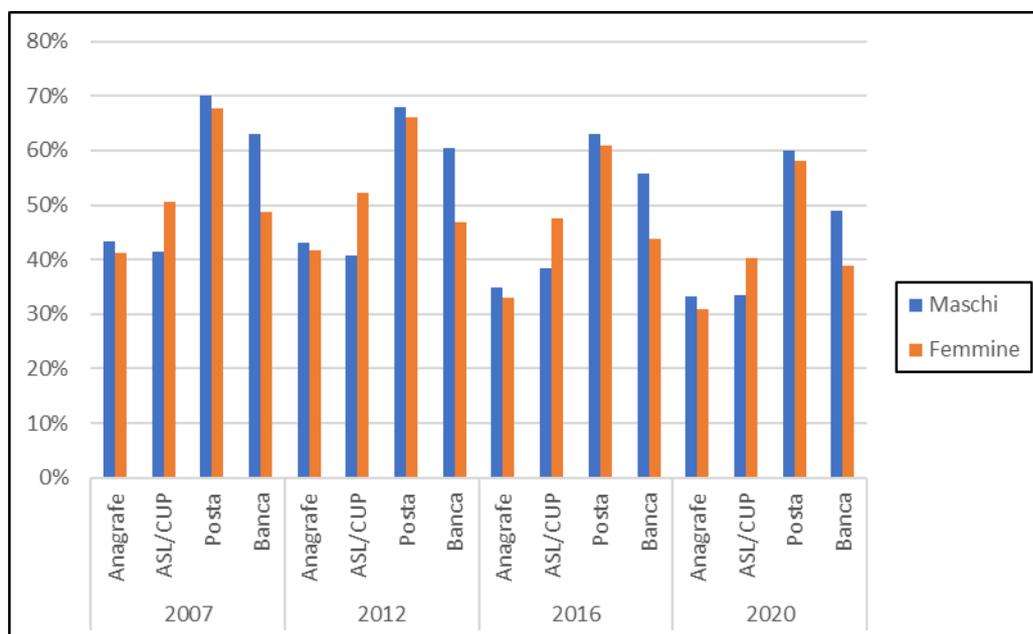
Nel corso del 2020 si è assistito, naturalmente, ad una riduzione della quota di italiani che si è recata presso questi sportelli, per effetto dei provvedimenti di chiusura imposti dall'emergenza sanitaria. Tuttavia, tale riduzione è stata relativamente contenuta per almeno un paio di motivi: 1) l'indagine chiede agli intervistati la frequenza con cui hanno svolto le attività nei 12 mesi precedenti, dunque le domande si riferiscono anche ad un periodo ben precedente a quello in cui è scattata l'emergenza sanitaria; 2) proprio a causa di quest'ultima, l'indagine nel 2020 si è protratta ben oltre il solito periodo primaverile, come invece è avvenuto negli anni precedenti (da marzo a maggio), con una scadenza che è stata prolungata fino ad ottobre 2020, ovvero dopo che molte attività avevano riaperto nei mesi estivi.

Va segnalato, per contro, che il calo dell'utenza italiana agli sportelli era già iniziato alcuni anni prima, per effetto dei processi di autocertificazione, digitalizzazione e semplificazione dei servizi. Già nel 2016, ad esempio, la quota di coloro che si sono recati agli sportelli anagrafici è scesa al 33,9%: una quota di poco superiore al 32,0% rilevato nel 2020, ma ben inferiore rispetto al 42,2% osservato nel 2012 (valore analogo al 42,4% del 2007). Lo stesso si può dire per gli uffici postali, con quote scese dal 68,9% del 2007 al 67,0% del 2012, al 61,9% del 2016 e al 59,0% del 2020.

Andamento leggermente diverso, invece, per il flusso di utenza presso gli sportelli dell'ASL e presso gli sportelli bancari, dove a livello nazionale si è registrata una flessione più lineare nel periodo considerato: per ciò che riguarda l'ASL, in particolare, si passa dal 46,7% del 2012 (livello grossomodo analogo al 46,3% del 2007) al 43,2% del 2016 e al 36,9% del 2020; con riferimento agli sportelli bancari, invece, si passa dal 53,4% del 2012 (55,7% nel 2007) al 49,6% del 2016 e al 43,8% del 2020.

Con riferimento al genere, a livello nazionale la quota di maschi che si recano agli sportelli anagrafici è lievemente superiore a quello delle femmine per tutto il periodo considerato: 43,2 contro 41,8 nel 2012 (simile nel 2007: 43,3% contro 41,1%), 34,8% e 33,0% nel 2016, e 33,1% e 30,9% nel 2020. Idem per gli uffici postali: 70,1% e 67,7% nel 2007; 67,9% e 66,2% nel 2012; 62,9% e 61,0% nel 2016, e 59,9% e 58,1% nel 2020. Differenze più marcate, invece, si osservano per gli altri due tipi di sportelli: quelli dell'ASL sono frequentati in misura decisamente maggiore dalle donne per tutto il periodo considerato (il 50,7% contro il 41,5% degli uomini nel 2007; 52,2% contro 40,8% nel 2012; 47,6% e 38,5% nel 2016; e 40,2% e 33,4% nel 2020). Viceversa, gli sportelli bancari sono frequentati nettamente di più da parte degli uomini, sebbene il gap tra i due sessi sia in progressiva diminuzione nel tempo; nel 2007, in effetti, ben il 63,0% dei maschi si recava in banca almeno una volta l'anno contro il 48,8% delle femmine; nel 2012 tali percentuali sono scese, rispettivamente, a 60,5% e 46,8%; nel 2016 a 55,8% e 43,8%; e nel 2020, infine, a 48,9% e 39,0%.

**Grafico 1 – Residenti in Italia di almeno 14 anni che si sono recati almeno una volta presso un ufficio anagrafico, un ufficio dell’ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario, per sesso. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**



Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

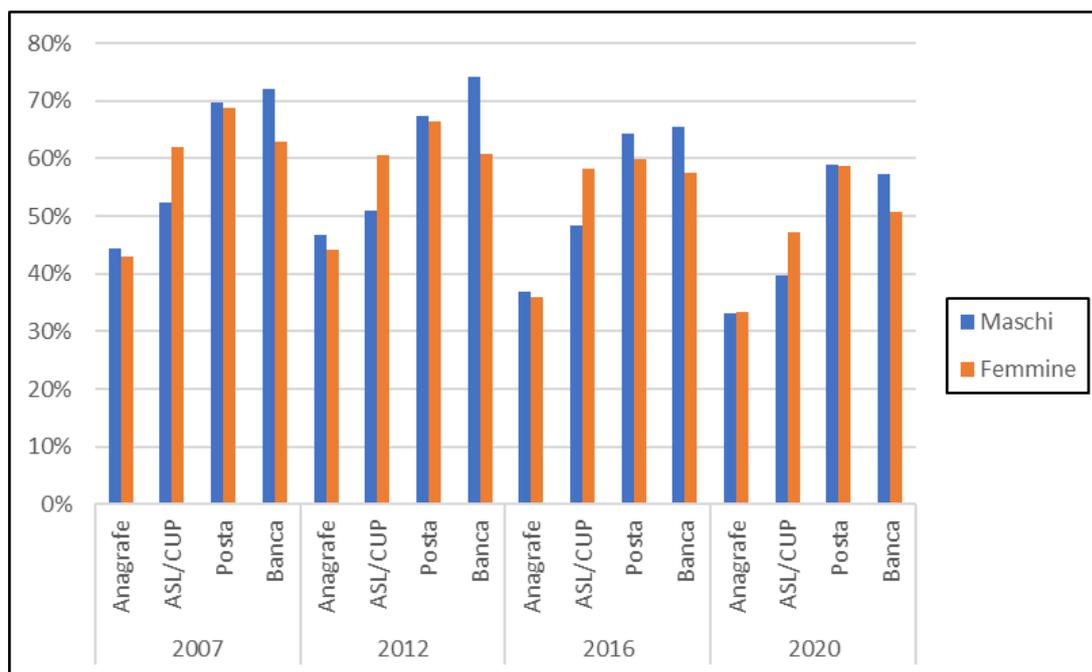
L’andamento osservato nel periodo considerato da parte dell’utenza emiliano-romagnola non si discosta di molto rispetto a quanto visto a livello nazionale, specie per ciò che riguarda il calo della quota di utenza agli sportelli anagrafici: questa è scesa dal 45,5% del 2012 (43,6% nel 2007) al 36,4% del 2016 e 33,3% nel 2020. Negli ultimi anni, inoltre, si è annullata ogni differenza tra maschi e femmine (mentre i primi si recavano presso questi uffici in misura lievemente superiore fino al 2012). Anche l’andamento dell’utenza presso gli uffici postali è molto simile a quello osservato a livello nazionale: un calo lento ma progressivo dal 69,3% del 2007 al 66,9% del 2012, al 62,1% del 2016, fino al 58,9% del 2020. Le differenze tra i due sessi sono in questo caso irrilevanti, tranne nel 2016 in cui si è rilevata una prevalenza di utenza maschile (64,3% contro 60,0%).

Un po’ diverso, invece, è stato l’afflusso dell’utenza emiliano-romagnola rispetto a quella nazionale sia per ciò che riguarda gli sportelli dell’ASL, sia per gli sportelli bancari. In entrambi i casi, l’afflusso in Emilia-Romagna è significativamente superiore rispetto all’Italia, pur mantenendo in entrambi i casi una tendenza storica discendente. Nel 2007, in particolare, si è recato presso gli sportelli ASL almeno una volta il 57,4% degli emiliano-romagnoli, contro il 46,3% degli italiani; nel 2012, tali percentuali sono scese rispettivamente a 55,9% e 46,7%; nel 2016 a 53,6% e 43,2%, e nel 2020 a 43,7% e 36,9%. Permane in questo caso una significativa differenza di genere sia a livello regionale che nazionale, con un’affluenza nettamente superiore da parte dell’utenza femminile di circa dieci punti percentuali rispetto a quella maschile, ridotta a poco più di sette nel 2020.

Per ciò che riguarda gli sportelli bancari, invece, gli emiliano-romagnoli che vi si sono recati almeno una volta nel 2007 sono stati il 67,4% contro il 55,7% degli italiani; percentuali analoghe a quelle osservate nel 2012, cioè 67,3% e 53,4%; e successivamente scese, rispettivamente, al 61,4% e 49,6% nel 2016 e al 53,8% e 43,8% nel 2020, verosimilmente per effetto del diffondersi del *home banking*. Da segnalare, in questo caso, come si sia ridotta nel periodo considerato la differenza tra maschi e femmine, sia a livello regionale che nazionale:

nel 2012 la quota di utenza maschile era di quasi 14 punti percentuali superiore a quella femminile (60,5% contro 46,8% in Italia, 74,3% contro 60,8% in Emilia-Romagna), mentre nel 2020 tale differenza si è assestata a meno di dieci punti a livello nazionale (48,9% contro 39,0%) e a meno di sette a livello regionale (57,2% contro 50,7%).

**Grafico 2 – Residenti in Emilia-Romagna di almeno 14 anni che si sono recati almeno una volta presso un ufficio anagrafico, un ufficio dell’ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario, per sesso. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**



Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

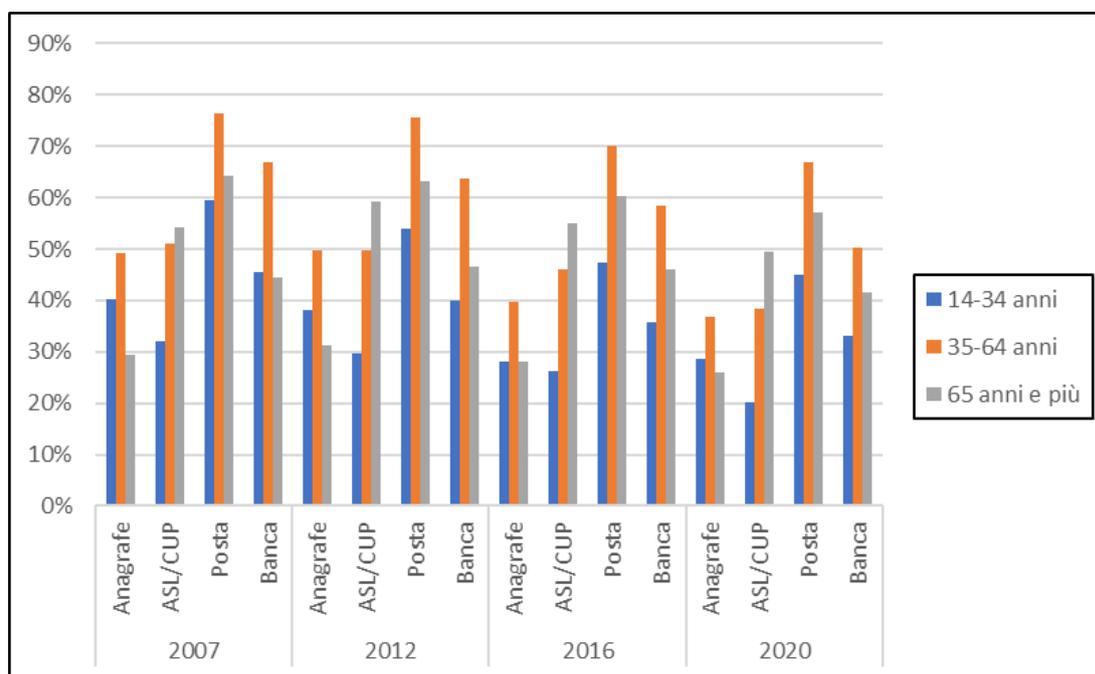
Con riferimento all’età, si osserva una tendenza discendente più marcata dell’utenza più giovane, mentre la riduzione dell’afflusso agli sportelli da parte degli anziani è decisamente più contenuta. Per ciò che riguarda gli sportelli anagrafici, ad esempio, la quota di giovani di età compresa tra i 14 ed i 34 anni che vi si è recata almeno una volta in un anno è scesa a livello nazionale dal 40,3% del 2007 al 28,6% del 2020 (percentuale quasi analoga - al 28,1% - a quella del 2016); per l’utenza di età compresa tra i 35 ed i 64 anni, le rispettive percentuali sono passate dal 49,3% del 2007 (e 49,8% nel 2012) al 36,9% del 2020; viceversa, per gli anziani al di sopra dei 65 anni di età il calo osservato nel periodo considerato è solo di pochi punti percentuali (dal 29,3% del 2007 al 25,9% del 2020).

Anche per quanto riguarda gli uffici dell’ASL la differenza tra le diverse generazioni è evidente: la quota di giovani che vi si è recata è scesa dal 32,0% del 2007 al 20,3% nel 2020 e quella degli adulti (35-64 anni) è passata rispettivamente dal 50,9% al 38,4%, mentre per gli anziani è stato soltanto dal 54,2% al 49,6%. Lo stesso si può dire degli sportelli bancari, con la quota di anziani che vi reca almeno una volta l’anno che è rimasta pressoché stabile dal 44,4% del 2007 al 46,5% del 2016, per poi scendere leggermente soltanto nel 2020 al 41,7%; a differenza dei più giovani, la cui quota è scesa dal 45,5% del 2007 al 33,1% del 2020, e degli adulti (da 66,8% a 50,2%, rispettivamente).

L’unico tipo di servizio allo sportello in cui questa tendenza è più sfumata è quello postale, il cui calo del flusso dell’utenza allo sportello è stato meno marcato nel periodo considerato, e con differenze meno evidenti tra le varie fasce d’età: la quota dei più giovani è scesa in

misura un po' più rilevante, dal 59,8% del 2007 al 45,1% del 2020; per gli adulti la quota di coloro che vi si recano resta ancora alta nonostante la costante discesa dal 76,5% del 2007 al 66,8% del 2020; mentre per gli anziani si è passati, rispettivamente, dal 64,2% al 57,1%.

**Grafico 3 – Residenti in Italia di almeno 14 anni che si sono recati almeno una volta presso un ufficio anagrafico, un ufficio dell'ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario, per fascia d'età. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**

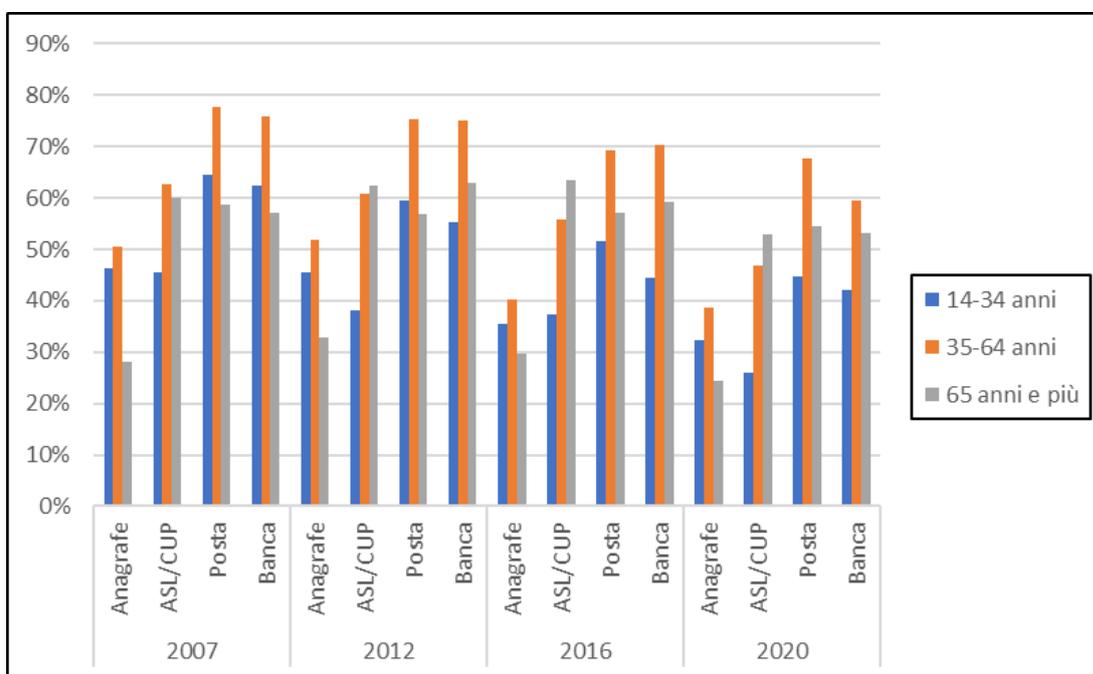


Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

Le tendenze osservate a livello nazionale si possono riscontrare anche in Emilia-Romagna, con una più marcata tendenza alla riduzione del flusso agli sportelli da parte dell'utenza più giovane anche per ciò che riguarda gli uffici postali: dal 64,5% del 2007 al 44,8% del 2020 per l'utenza di età compresa tra i 14 ed i 34 anni; dal 77,8% al 67,7% per gli adulti (35-64 anni); e da 58,6% a 54,5% per gli anziani (percentuale che era addirittura pari al 59,2% nel 2016). La quota di anziani emiliano-romagnoli che si sono recati almeno una volta l'anno presso gli uffici ASL (o al CUP) è addirittura salita dal 60,1% del 2007 al 63,5% del 2016, prima di assestarsi al 53% nel 2020. Le stesse percentuali sono scese, invece, dal 45,5% del 2007 al 25,9% del 2020 per ciò che riguarda i più giovani (14-34 anni); e dal 62,7% al 46,8% per quanto concerne gli adulti (35-64 anni).

La semplificazione burocratica e l'accesso sempre più diffuso ai servizi on-line hanno verosimilmente contribuito alla riduzione di tali flussi di utenza agli sportelli specialmente da parte dei più giovani e degli adulti, ovvero da parte di coloro che hanno una maggiore dimestichezza con i servizi digitali. Lo si può notare anche osservando la quota di coloro che continuano a recarsi agli sportelli bancari in regione: tra gli anziani, tale quota è addirittura salita dal 57,0% del 2007 al 62,8% del 2012, ed è rimasta al 59,2% nel 2016, prima di scendere leggermente fino al 53,3% nel 2020. Viceversa, tra i più giovani tale percentuale è scesa costantemente dal 62,4% del 2007 al 42,2% del 2020; e anche tra gli adulti si è passati dal 75,8% del 2007 (e 75,1% nel 2012) al 59,5% del 2020.

**Grafico 4 – Residenti in Emilia-Romagna di almeno 14 anni che si sono recati almeno una volta presso un ufficio anagrafico, un ufficio dell’ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario, per fascia d’età. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**



Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

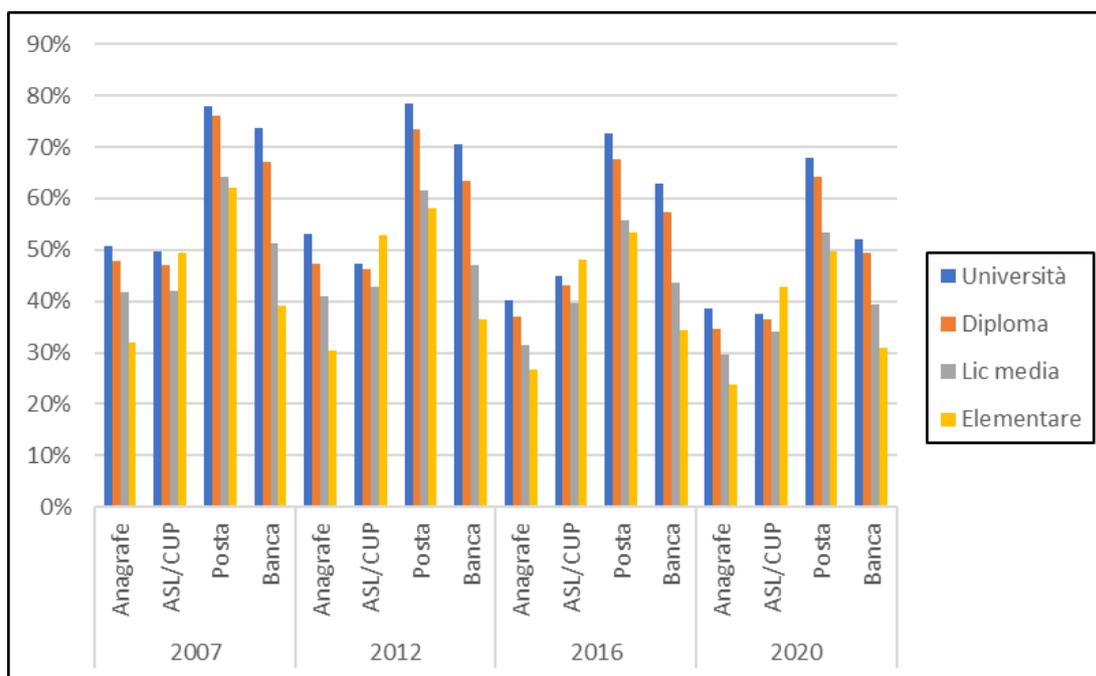
L’accesso agli sportelli è decisamente più alto da parte dell’utenza più istruita, sia a livello nazionale che in Emilia-Romagna, con la sola eccezione degli sportelli ASL (o CUP), la cui utenza è mediamente più anziana rispetto agli altri tipi di servizi, come si è visto, e pertanto meno istruita. Questi due elementi tendono a compensarsi, cosicché l’afflusso a questo tipo di servizio è più o meno simile per ogni grado di istruzione. La percentuale di laureati italiani che vi si è recata, ad esempio, è gradualmente scesa dal 49,7% del 2007 al 47,4% del 2012, al 44,9% del 2016, per poi scendere al 37,5% nel 2020. Andamento simile anche per i diplomati, con percentuali rispettivamente pari a 47,0%, 46,2%, 43,2% e 36,6%; e per chi ha la licenza media (42,0%, 42,9%, 39,8% e 34,2%); mentre tra chi ha al più la licenza elementare tale percentuale è rimasta sostanzialmente stabile attorno al 50% tra il 2007 e il 2016, per poi attestarsi al 42,9% nel 2020 (quindi su un livello superiore anche rispetto ai laureati).

Per gli altri tipi di servizi, come si diceva, le percentuali di afflusso sono più alte tra l’utenza più istruita. Inoltre, per ciò che concerne gli sportelli anagrafici e gli uffici postali, la tendenza alla riduzione nel periodo considerato mantiene grossomodo le stesse proporzioni per ogni grado di istruzione. Per quanto riguarda l’anagrafe, la percentuale di laureati che si è recata allo sportello scende dal 52% medio del periodo 2007-2012 al 40,2% del 2016 e al 38,5% del 2020; tra i diplomati, si passa dal 47% medio del periodo 2007-2012, al 43,2% del 2016 e al 36,6% del 2020; tra chi ha la licenza media, le percentuali sono rispettivamente pari a 41%, 31,5% e 29,7%; e per chi ha un titolo inferiore queste sono 31%, 26,7% e 23,8%. Sebbene con un ordine di grandezza superiore, la tendenza osservata presso gli uffici postali è comunque simile (laureati: 78%, 72,5% e 67,9%; diplomati: 75%, 67,5% e 64,2%; licenza media: 63%, 55,7% e 53,4%; elementare: 60%, 53,4% e 49,6%).

Una tendenza simile si riscontra anche per l’afflusso agli sportelli bancari, ma con due

caratteristiche diverse rispetto ai precedenti servizi: da un lato, la differenza tra utenza istruita e meno istruita è molto più ampia all'inizio del periodo considerato (nel 2007, ma anche nel 2012); dall'altro, però, l'avvento dell'*home banking* ha provocato una riduzione del flusso più marcata tra l'utenza più istruita, cosicché la differenza si è sostanzialmente ridotta nel corso del tempo. Così, la percentuale di laureati che si reca allo sportello bancario è scesa dal 73,8% del 2007 al 52,1% del 2020; per i diplomati le rispettive percentuali sono 67,1% e 49,5%; tra chi ha la licenza media si passa da 51,3% a 39,5%; e per chi ha un titolo inferiore si passa da 39,1% a 31,0%.

**Grafico 5 – Residenti in Italia di almeno 14 anni che si sono recati almeno una volta presso un ufficio anagrafico, un ufficio dell'ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario, per titolo di studio. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**



Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

Le tendenze osservate a livello nazionale si riscontrano anche in Emilia-Romagna, con la differenza che, come si è visto, in Regione l'afflusso ai servizi è mediamente più alto. Questo vale soprattutto per gli sportelli ASL/CUP e per quelli bancari, mentre per l'anagrafe le differenze sono più contenute e per gli uffici postali non c'è sostanziale differenza. Con riferimento a questi ultimi, in particolare, tra l'utenza meno istruita (cioè chi ha al più la licenza elementare) l'afflusso è più alto a livello nazionale che non regionale: in Emilia-Romagna si passa dal 56,9% del 2007 al 45,2% del 2020 contro il 62% e il 49,6% osservato in Italia. Tali percentuali sono lievemente più alte in Regione solo tra i laureati (dall'81,5% del 2007 al 71,1% del 2020, contro il 78,0% e 67,9% riscontrato a livello nazionale), mentre tra i diplomati e tra chi ha la licenza media i valori sono molto simili a quelli osservati a livello nazionale.

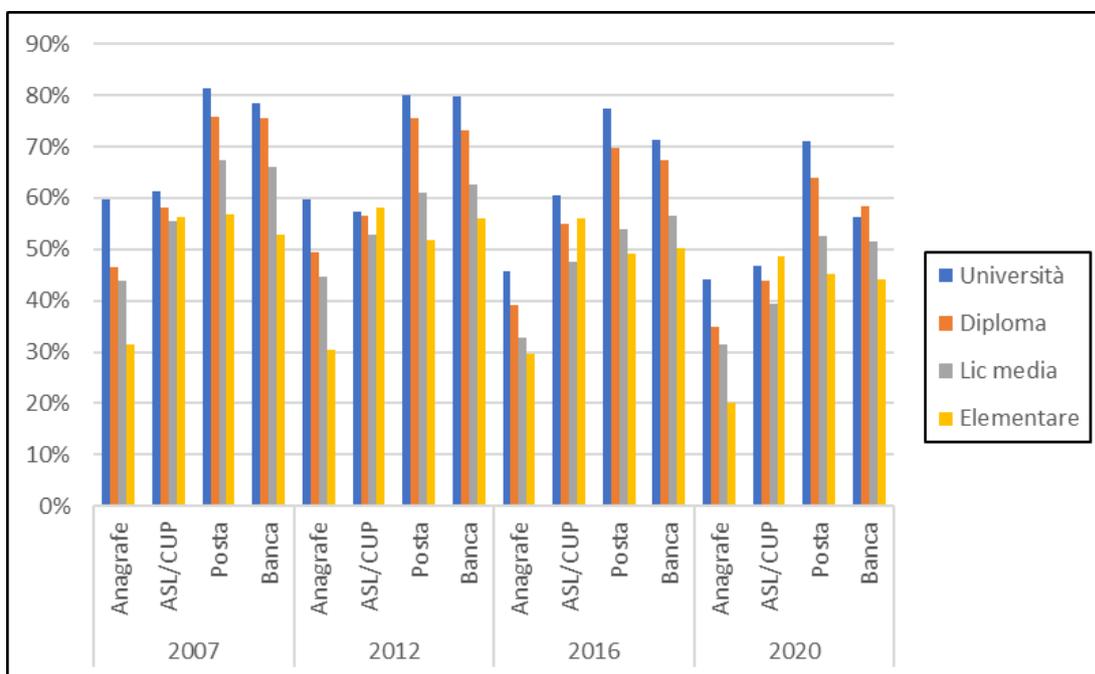
Anche per ciò che riguarda gli sportelli anagrafici, le differenze tra Italia e Emilia-Romagna sono minimali tra i meno istruiti, mentre l'afflusso è un po' più alto in Regione tra i più istruiti: i laureati recatisi agli sportelli sono passati dal 60% medio del periodo 2007-2012 al 46% del periodo 2016-2020, contro il 52% e 39% rispettivamente osservato a livello nazionale. Le percentuali di afflusso dei diplomati e di chi ha la licenza media sono molto simili a quelle osservate a livello nazionale, mentre tra chi ha al più la licenza elementare

l'afflusso è lievemente più alto in Italia che non in Emilia-Romagna (come si è già visto per gli uffici postali).

Per ciò che concerne gli sportelli ASL/CUP, si osserva anche in Emilia-Romagna un afflusso dell'utenza grossomodo simile per ogni grado d'istruzione, ma su un livello mediamente più elevato rispetto a quanto si è visto a livello nazionale. I laureati emiliano-romagnoli recatisi allo sportello sono circa il 60% tra il 2007 e il 2016, per poi scendere al 46,9% nel 2020 (percentuale scesa a livello nazionale dal 49,7% al 37,5% come si è visto); i diplomati sono passati dal 58,3% del 2007 al 44,0% del 2020 (dal 47,0% al 36,6% in Italia); quelli con la licenza media dal 55,4% al 39,4% (dal 42% al 34,2% a livello nazionale); quelli con un titolo di studio inferiore dal 56,4% al 48,7% (da 49,6% a 42,6% in Italia).

Il particolare andamento osservato per l'afflusso agli sportelli bancari a livello nazionale (forti differenze tra i più e i meno istruiti ad inizio periodo, differenze più ridotte a fine periodo) si riscontra anche a livello regionale, ma anche in questo caso con un ordine di grandezza decisamente più alto in Emilia-Romagna. I laureati che si sono recati allo sportello sono stati il 78,5% nel 2007 e il 56,2% nel 2020 (rispettivamente il 73,8% e il 52,1% in Italia, come si è visto); i diplomati, rispettivamente, il 75,5% e il 58,4%; quelli con la licenza media il 66,1% e il 51,5%; e quelli con un titolo inferiore il 52,8% e il 44,2%.

**Grafico 6 – Residenti in Emilia-Romagna di almeno 14 anni che si sono recati almeno una volta presso un ufficio anagrafico, un ufficio dell'ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario, per fascia d'età. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**



Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

## 2. Tempi di attesa e orari di apertura dei servizi allo sportello in Italia e in Emilia-Romagna tra il 2007 e il 2020

Tra le informazioni relative all'accesso ai servizi allo sportello raccolte dall'indagine Istat Multiscopo sulle Famiglie sugli "aspetti della vita quotidiana", ci sono anche quelle relative ai tempi di attesa prima di essere serviti allo sportello, ed alle preferenze dei cittadini circa l'orario di apertura degli uffici.

Nel corso del periodo considerato, gli sportelli più veloci sono sempre stati quelli bancari, con tempi di attesa inferiori ai 20 minuti nell'85% dei casi a livello nazionale e nel 93% dei casi in Emilia-Romagna. Questi dati sono rimasti sostanzialmente stabili tra il 2007 e il 2016, mentre sono scesi, rispettivamente, al 78,4% e all'88,6% nel 2020, verosimilmente a seguito delle restrizioni imposte dalla pandemia che hanno reso necessario diluire il flusso della clientela.

Per tutti gli altri servizi allo sportello qui osservati, si è assistito ad un aumento dei tempi di attesa nel periodo considerato, specie per ciò che riguarda l'ASL (o CUP) che sono sempre stati quelli più lenti. Se nel 2007 più della metà dell'utenza (il 55,4%) veniva servita in meno di 20 minuti a livello nazionale, e oltre il 62,6% in Emilia-Romagna, tali percentuali erano già scese rispettivamente al 48,9% e al 58,8% nel 2012. Questa quota è rimasta successivamente stabile in Regione, fino al 60,6% del 2020, mentre in Italia è scesa ancora un po' fino al 45,5% del 2020.

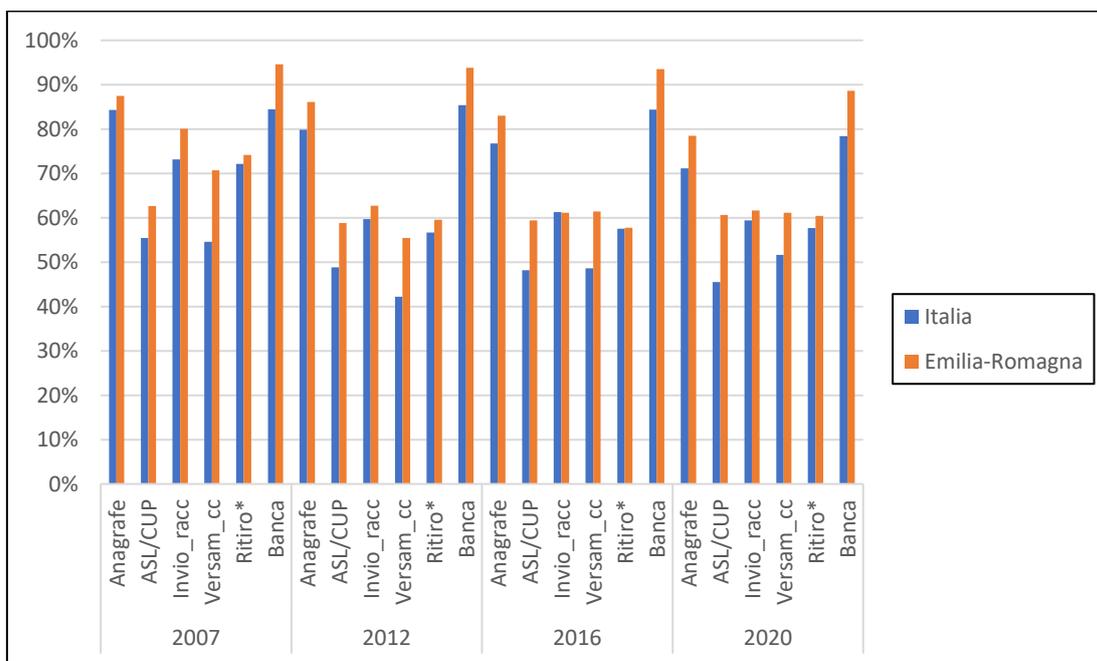
Lieve ma continuo è l'aumento dei tempi di attesa anche per gli utenti degli sportelli anagrafici: se nel 2007 l'84,3% dell'utenza nazionale veniva servita entro i 20 minuti, tale quota è scesa al 79,8% nel 2012, al 76,7% nel 2016 e al 71,1% nel 2020. Percentuali leggermente più alte in Emilia-Romagna, ma ugualmente in discesa nel corso del periodo considerato: dall'87,5% del 2007 si è passati all'86,1% nel 2012, all'83,0% nel 2016 e al 78,5% nel 2020.

Per quanto riguarda gli uffici postali, infine, i tempi di attesa cambiano in base all'operazione da compiere. L'indagine Multiscopo ne monitora cinque: 1) la spedizione di raccomandate; 2) la spedizione di vaglia postali; 3) versamenti in conto corrente; 4) il ritiro delle pensioni; 5) il ritiro di pacchi o di raccomandate. Di queste, ve ne sono due che – con l'avvento dei servizi on-line – nel corso del periodo osservato sono divenute sempre più residuali: si tratta della spedizione dei vaglia postali e del ritiro della pensione. Nel primo caso, gli italiani che si sono recati in posta a tal fine almeno una volta all'anno sono passati dal 17,9% della popolazione nel 2007 al 7,6% nel 2020; nel secondo, si è passati dal 12,4% all'8,4%. È in discesa anche la quota di coloro che vi si recano per spedire una raccomandata (dal 42,7% nel 2007 al 31,0% nel 2020), tuttavia si tratta ancora di una quota assai rilevante della popolazione. Ancor più cospicua è stata la discesa della quota di coloro che vi si recano per effettuare un versamento in conto corrente (cioè pagare un bollettino postale), dal 38,3% al 19,4%: anche in questo caso, tuttavia, si tratta ancora di una quota significativa della popolazione. L'unica operazione per cui l'utenza è rimasta pressoché costante nel tempo è il ritiro di pacchi o di raccomandate: tra il 30% e il 33% della popolazione italiana si è recata almeno una volta l'anno in un ufficio postale a tal fine.

Appare opportuno, pertanto, valutare l'andamento dei tempi di attesa relativi ai tre principali servizi per cui l'utenza si reca negli uffici postali: in tutti e tre i casi, si rileva un aumento marcato dei tempi di attesa tra il 2007 e il 2012, restando poi sostanzialmente stabili

negli anni seguenti fino al 2020. Questo sia a livello nazionale che regionale: per l’invio di raccomandate, ad esempio, il 73,2% dell’utenza nazionale e l’80,1% di quella regionale veniva servita entro i 20 minuti; tali quote sono scese, rispettivamente, a 59,7% e 62,7% nel 2012, non dissimili da quanto osservato nel 2020 (59,4% e 61,7%). Andamento similare per coloro che vi si sono recati per ritirare una raccomandata o un pacco: in questo caso le rispettive quote di coloro che sono stati serviti in 20 minuti sono scese dal 72,1% a livello nazionale (74,2% in Emilia-Romagna) al 56,7% del 2012 (59,6% in Regione). Percentuali poi rimaste grossomodo stabili fino al 57,7% e 60,4% del 2020. Andamento un po’ diverso, invece, per coloro che devono effettuare dei versamenti in conto corrente: in questo caso il calo è stato ancora più vistoso, dal 54,6% del 2007 al 42,2% del 2012 (da 70,7% a 55,5% in Emilia-Romagna: è questo uno dei casi dove è maggiore la differenza tra tempi di attesa nazionali e regionali); in seguito, la situazione è leggermente migliorata, con quote risalite al 48,6% e 61,5% nel 2016, rispettivamente, e al 51,6% e al 61,1% nel 2020.

**Grafico 7 – Residenti in Italia e in Emilia-Romagna di almeno 14 anni che sono stati serviti entro 20 minuti ai rispettivi servizi allo sportello. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti recatisi almeno una volta presso un ufficio anagrafico, un ufficio dell’ASL, un ufficio postale o uno sportello bancario**



\* = ritiro di pacchi o di raccomandate

Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

In conclusione, due sono gli elementi da sottolineare: il primo è che i tempi di attesa sono mediamente più bassi in Emilia-Romagna rispetto alla media nazionale, e questo vale per tutti i servizi monitorati e per tutto il periodo osservato; il secondo elemento, invece, è che i tempi di attesa rilevati nel corso del tempo sono generalmente crescenti per tutti i servizi allo sportello, sia in Italia, sia in Emilia-Romagna, e questo nonostante la riduzione del flusso di utenza dovuta all’avvento delle nuove tecnologie.

L’aumento dei tempi di attesa mediamente osservati si riverbera naturalmente sulla quota di utenti che trova “molto” o “abbastanza” comodo l’orario di apertura degli sportelli. Tali quote sono generalmente in diminuzione nel periodo considerato per tutti i servizi osservati, sia a livello nazionale, sia in Emilia-Romagna. La quota di utenti emiliano-romagnoli che

trovano l'orario "molto" o "abbastanza" comodo è sistematicamente più elevata di quella corrispondente tra gli italiani. Per ogni servizio e per tutto il periodo considerato.

Per ciò che riguarda gli sportelli anagrafici, in particolare, gli italiani che trovano l'orario di apertura molto o abbastanza comodo sono passati dal 62,4% circa del periodo 2007-12 al 54,5% del 2016 e al 49,3% del 2020. Le rispettive quote in Emilia-Romagna sono passate dal 67,7% al 61,3% e al 55,7%. Flessioni rilevanti, anche se un po' più contenute, si sono registrate anche per ciò che riguarda gli sportelli ASL o CUP, dove a livello nazionale si passati è dal 54,3% del periodo 2007-12 al 52,5% del 2016 e al 46,3% nel 2020; mentre in Emilia-Romagna si è passati dal 65% medio del periodo 2007-12 al 61,8 % del 2016 e al 54,9% del 2020. Si sono riscontrate, inoltre, delle flessioni ancor più marcate della soddisfazione dell'utenza sull'orario di apertura degli uffici postali, sia a livello nazionale, sia a livello regionale: in Italia coloro che sono "molto" o "abbastanza" sono scesi dal 64,3% del 2007 al 62,2% del periodo 2012-16, fino al 55,9% del 2020; in Emilia-Romagna, invece, si è passati dal 71,2% del 2007 al 66,8% del periodo 2012-16, fino al 59,4% del 2020.

**Grafico 8 – Residenti in Italia e in Emilia-Romagna di almeno 14 anni che trovano l'orario di apertura dello sportello "molto" o "abbastanza" comodo. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**



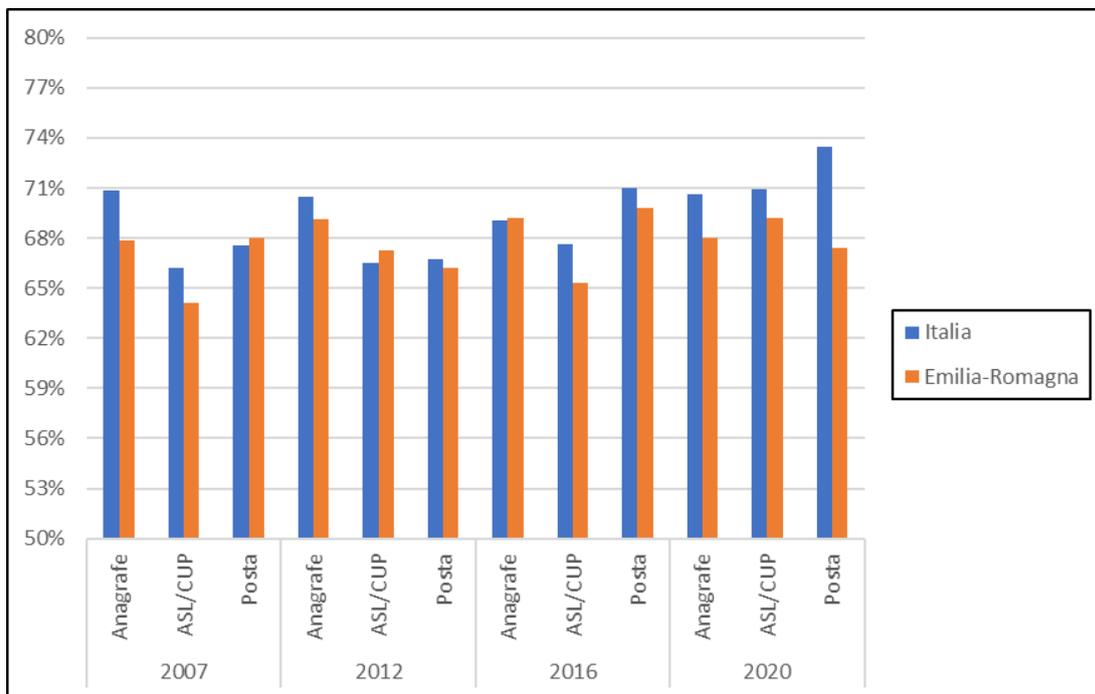
Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")

L'ultima domanda formulata dall'Indagine Multiscopo sul tema dell'orario di apertura degli sportelli, riguarda la possibilità di cambiare gli orari di apertura. Circa un terzo della popolazione chiede un orario diverso tra quattro possibili alternative ("orario continuato fino alle 16/17 almeno in alcuni giorni"; oppure "due aperture mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì"; oppure "possibilità di una lunga apertura (8/20) in alcuni periodi fissi"; oppure un altro orario). In tutti gli altri casi gli utenti ritengono che "l'orario vada bene così com'è", oppure che "è indifferente", oppure che "non sa".

La quota di coloro che non desiderano un orario diverso è sostanzialmente stabile nel periodo considerato per tutti gli sportelli monitorati. Per ciò che riguarda gli sportelli

anagrafici, in particolare, la quota di coloro che non desiderano un orario diverso è pari a livello nazionale grossomodo al 70% per l'intero periodo considerato, e al 68% in Emilia-Romagna. La quota è invece in lieve crescita per ciò che riguarda lo sportello ASL/CUP: a livello nazionale dal 66,5% medio del periodo 2007-12 al 67,7% del 2016, per salire poi al 70,9% nel 2020. A livello regionale, invece, si è passati dal 64,1% del 2007 al 66% medio del periodo 2012-16, fino al 69,2% del 2020. Per quanto riguarda, infine, gli uffici postali, la quota di emiliano-romagnoli che non desiderano un orario diverso è rimasta sostanzialmente stabile per tutto il periodo considerato (67%), mentre a livello nazionale tale quota è gradualmente salita dal 67% del periodo 2001-12 al 71% del 2016 e al 73,5% del 2020.

**Grafico 9 – Residenti in Italia e in Emilia-Romagna di almeno 14 anni che non desiderano un orario di apertura dello sportello diverso. Anni 2007, 2012, 2016 e 2020. Valori per 100 residenti**



Fonte: elaborazioni Regione Emilia-Romagna su dati Istat (indagine "Aspetti della vita quotidiana")