



Direzione generale centrale Organizzazione,  
Personale, Sistemi Informativi e Telematica

**Servizio Statistica ed Informazione Geografica**

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

## **Indice generale**

1. L'utenza dei servizi pubblici allo sportello in Italia.....
2. L'utenza dei servizi pubblici allo sportello in Emilia-Romagna.....
3. Tempi di attesa ed orario di apertura degli uffici in Italia.....
4. Tempi di attesa ed orario di apertura degli uffici in Emilia-Romagna.....

## 1. L'utenza dei servizi pubblici allo sportello in Italia

Tra le informazioni raccolte dall'indagine Istat Multiscopo sulle famiglie sugli "aspetti della vita quotidiana", ve ne sono alcune relative all'accesso ad alcuni servizi pubblici allo sportello: servizi anagrafici, uffici ASL, uffici postali e sportelli bancari.

Con riferimento all'indagine svolta nel 2012, gli italiani di almeno 14 anni di età che nel corso dei 12 mesi precedenti all'indagine hanno usufruito almeno una volta di questi servizi sono riportati nella seguente tabella. Si può osservare come gli sportelli dell'ASL siano frequentati in misura significativamente maggiore da parte delle donne, mentre è marcatamente superiore la frequenza maschile presso gli sportelli bancari. Gli uffici postali sono frequentati in misura sostanzialmente analoga dai due sessi.

**Tab.1 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per sesso. Italia - Anno 2012. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Maschi |       | Femmine |       | Totale |       |
|-------------------|--------|-------|---------|-------|--------|-------|
|                   | v.a.   | %     | v.a.    | %     | v.a.   | %     |
| Uffici anagrafici | 10.908 | 43,2% | 11.359  | 41,8% | 22.267 | 42,4% |
| Uffici ASL        | 10.315 | 40,8% | 14.184  | 52,1% | 24.500 | 46,7% |
| Uffici postali    | 17.146 | 67,9% | 18.000  | 66,2% | 35.146 | 67,0% |
| Sportelli bancari | 15.281 | 60,5% | 12.735  | 46,8% | 28.016 | 53,4% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Rispetto al 2007, si rileva un lieve calo dell'utenza che si reca almeno una volta all'anno agli uffici postali, dal 68,8% al 67%, e di quella che si è recata agli sportelli bancari, dal 55,7% al 53,4%. Sono rimaste pressoché stabili, invece, le percentuali di coloro che si recano almeno una volta l'anno presso gli uffici anagrafici, attorno al 42%, e presso gli uffici dell'ASL (46,5% circa).

**Tab.2 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per sesso. Italia - Anno 2007. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Maschi |       | Femmine |       | Totale |       |
|-------------------|--------|-------|---------|-------|--------|-------|
|                   | v.a.   | %     | v.a.    | %     | v.a.   | %     |
| Uffici anagrafici | 10.651 | 43,3% | 10.865  | 41,1% | 21.516 | 42,2% |
| Uffici ASL        | 10.211 | 41,5% | 13.388  | 50,7% | 23.599 | 46,3% |
| Uffici postali    | 17.221 | 70,0% | 17.889  | 67,7% | 35.110 | 68,8% |
| Sportelli bancari | 15.496 | 63,0% | 12.894  | 48,8% | 28.390 | 55,7% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

## 2. L'utenza dei servizi pubblici allo sportello in Emilia-Romagna

Rispetto al dato nazionale, nel 2012 sono state più alte le percentuali di cittadini emiliano-romagnoli di almeno 14 anni di età che hanno usufruito di questi servizi allo sportello almeno una volta nel corso dei 12 mesi precedenti all'indagine, con la sola eccezione degli uffici postali.

Per quanto concerne gli uffici anagrafici, in particolare, in Emilia-Romagna vi si è recato il 45,5% dei residenti, contro il 42,4% rilevato a livello nazionale. Molto più marcate sono le differenze relative agli uffici ASL ed agli sportelli bancari: nel primo caso è il 55,9% degli emiliano-romagnoli che vi si reca almeno una volta l'anno, contro il 46,7% osservato a livello nazionale; per gli sportelli bancari, invece, le due percentuali sono rispettivamente pari al 67,3% ed al 53,4%.

**Tab.3 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per sesso. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Maschi |       | Femmine |       | Totale |       |
|-------------------|--------|-------|---------|-------|--------|-------|
|                   | v.a.   | %     | v.a.    | %     | v.a.   | %     |
| Uffici anagrafici | 870    | 46,7% | 887     | 44,3% | 1.757  | 45,5% |
| Uffici ASL        | 947    | 50,9% | 1.212   | 60,5% | 2.160  | 55,9% |
| Uffici postali    | 1.255  | 67,4% | 1.331   | 66,4% | 2.586  | 66,9% |
| Sportelli bancari | 1.383  | 74,3% | 1.219   | 60,8% | 2.602  | 67,3% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Rispetto a cinque anni prima, in Emilia-Romagna non si sono registrate variazioni significative nelle percentuali degli utenti dei vari sportelli osservati.

**Tab.4 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per sesso. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Maschi |       | Femmine |       | Totale |       |
|-------------------|--------|-------|---------|-------|--------|-------|
|                   | v.a.   | %     | v.a.    | %     | v.a.   | %     |
| Uffici anagrafici | 790    | 44,3% | 817     | 42,9% | 1.608  | 43,6% |
| Uffici ASL        | 932    | 52,3% | 1.184   | 62,1% | 2.116  | 57,3% |
| Uffici postali    | 1.244  | 69,7% | 1.313   | 68,9% | 2.556  | 69,3% |
| Sportelli bancari | 1.285  | 72,0% | 1.201   | 63,0% | 2.486  | 67,4% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

In relazione all'età, i giovani emiliano-romagnoli (tra i 14 ed i 34 anni) frequentano gli uffici anagrafici in misura grossomodo analoga alla media regionale (vi si è recato almeno una volta all'anno il 45,5%); tutti gli altri uffici sono invece frequentati dai giovani in misura decisamente inferiore rispetto al resto della popolazione, in particolare per ciò che riguarda gli sportelli dell'ASL (rispettivamente 38,1% contro il 55,9%).

Gli uffici anagrafici sono frequentati maggiormente dagli adulti tra i 35 ed i 49 anni di età (vi si è recato almeno una volta all'anno il 55,9%), e lo stesso vale anche per gli uffici postali (75,5%) e gli sportelli bancari (75%). Questi ultimi sono frequentati in misura

altrettanto rilevante dagli adulti di età compresa tra i 50 ed i 64 anni (75,4%), mentre gli uffici dell'ASL sono frequentati prevalentemente dagli anziani di 65 anni e più (62,4%).

**Tab.5 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per fascia d'età. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | 14-34 |       | 35-49 |       | 50-64 |       | 65 e più |       |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
|                   | v.a.  | %     | v.a.  | %     | v.a.  | %     | v.a.     | %     |
| Uffici anagrafici | 415   | 45,4% | 635   | 55,9% | 384   | 46,2% | 322      | 32,8% |
| Uffici ASL        | 348   | 38,1% | 667   | 58,7% | 531   | 63,8% | 614      | 62,4% |
| Uffici postali    | 543   | 59,5% | 858   | 75,5% | 625   | 75,1% | 559      | 56,9% |
| Sportelli bancari | 505   | 55,3% | 852   | 75,0% | 627   | 75,4% | 618      | 62,8% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Rispetto a cinque anni prima, è calata la percentuale di giovani di età compresa tra i 14 ed i 34 anni che si recano presso tutti gli uffici presi in considerazione: coloro che si sono recati presso uffici ASL almeno una volta all'anno sono scesi dal 45,5% al 38,1%, quelli recatisi presso gli uffici postali dal 64,5% al 59,5%, mentre l'utenza degli sportelli bancari è passata dal 62,4% al 55,3%.

Presso gli uffici anagrafici è aumentata l'affluenza dell'utenza di età compresa tra i 35 ed i 49 anni (dal 52,9% al 55,9%) e dai 65 anni in su (dal 28% al 32,8%). Viceversa, la diminuzione dell'utenza agli uffici postali riguarda tutte le fasce d'età, mentre per gli uffici ASL il calo riguarda la fascia d'età tra i 50 ed i 64 anni (oltre a quella già vista tra i 14 ed i 34), dal 68,7% al 63,8%. Per gli sportelli bancari, infine, il calo dell'utenza più giovane è compensata dall'aumento di quella con almeno 65 anni di età, dal 57% al 62,8%.

**Tab.6 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per fascia d'età. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | 14-34 |       | 35-49 |       | 50-64 |       | 65 e più |       |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
|                   | v.a.  | %     | v.a.  | %     | v.a.  | %     | v.a.     | %     |
| Uffici anagrafici | 465   | 46,2% | 492   | 52,9% | 387   | 47,7% | 264      | 28,0% |
| Uffici ASL        | 458   | 45,5% | 534   | 57,4% | 558   | 68,7% | 566      | 60,1% |
| Uffici postali    | 650   | 64,5% | 725   | 78,0% | 629   | 77,5% | 552      | 58,6% |
| Sportelli bancari | 628   | 62,4% | 702   | 75,5% | 618   | 76,2% | 537      | 57,0% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Per gli uffici anagrafici, per quelli postali e per gli sportelli bancari, al crescere del livello di istruzione aumenta la percentuale di utenza che si reca agli sportelli. L'unica ma significativa eccezione a questa regola è costituita, pertanto, dagli sportelli dell'ASL, dove il fattore istruzione è bilanciato da quello dell'età (essendo notoriamente la popolazione più anziana anche quella meno istruita).

Per tutti gli altri sportelli, invece, le differenze sono marcate: il 59,7% dei laureati si è recato almeno una volta presso gli uffici anagrafici contro il 30,3% di chi ha non più della licenza elementare; per gli uffici postali le rispettive percentuali sono pari all'80% contro il 51,7%, mentre per gli sportelli bancari sono pari al 79,7% e 56%.

**Tab.7 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per titolo di studio. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Università |       | Diploma |       | Lic media |       | Elementare |       |
|-------------------|------------|-------|---------|-------|-----------|-------|------------|-------|
|                   | v.a.       | %     | v.a.    | %     | v.a.      | %     | v.a.       | %     |
| Uffici anagrafici | 306        | 59,7% | 688     | 49,4% | 522       | 44,8% | 241        | 30,3% |
| Uffici ASL        | 295        | 57,4% | 788     | 56,6% | 615       | 52,7% | 463        | 58,2% |
| Uffici postali    | 410        | 80,0% | 1.053   | 75,6% | 712       | 61,1% | 411        | 51,7% |
| Sportelli bancari | 409        | 79,7% | 1.020   | 73,2% | 728       | 62,5% | 445        | 56,0% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Per quanto riguarda gli uffici ASL, rispetto al 2007 si è rilevata una lieve diminuzione dell'utenza maggiormente istruita: i laureati, in particolare, sono scesi dal 61,2% al 57,4%. Viceversa, presso gli uffici postali è diminuita l'utenza meno istruita: dal 67,3% al 61,1% tra chi ha la licenza media e dal 56,9% al 51,7% tra chi ha al più la licenza elementare.

L'affluenza dell'utenza degli uffici anagrafici non ha subito variazioni di rilievo nel periodo considerato, in particolare con riferimento al livello di istruzione della stessa. Lo stesso si può dire per l'utenza degli sportelli bancari, salvo piccole variazioni statisticamente non significative.

**Tab.8 – Persone di almeno 14 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per titolo di studio. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Università |       | Diploma |       | Lic media |       | Elementare |       |
|-------------------|------------|-------|---------|-------|-----------|-------|------------|-------|
|                   | v.a.       | %     | v.a.    | %     | v.a.      | %     | v.a.       | %     |
| Uffici anagrafici | 287        | 59,8% | 564     | 46,5% | 456       | 43,8% | 301        | 31,5% |
| Uffici ASL        | 294        | 61,2% | 707     | 58,3% | 576       | 55,4% | 539        | 56,4% |
| Uffici postali    | 391        | 81,5% | 921     | 75,9% | 700       | 67,3% | 544        | 56,7% |
| Sportelli bancari | 377        | 78,5% | 917     | 75,5% | 688       | 66,1% | 505        | 56,0% |

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Gli uffici presi in considerazione sono decisamente più frequentati da chi ha un'occupazione, con la sola eccezione di quelli dell'ASL che, per sua natura, sono caratterizzati da un'utenza più anziana, e quindi pensionata. Nel caso degli uffici ASL, in effetti, non vi è una differenza significativa tra l'afflusso di utenza occupata e non occupata. Tra i non occupati, in particolare, si è recato almeno una volta in ufficio il 66% dei pensionati, ed una quota analoga tra le casalinghe; tra gli occupati, invece, sono gli impiegati coloro che hanno frequentato maggiormente gli uffici ASL, con il 61,8%.

Gli occupati frequentano di più (rispetto ai non occupati) gli uffici anagrafici e gli sportelli bancari (rispettivamente, 54,7% contro 35,9% per l'anagrafe e 77% contro 58,4% per le banche), mentre per gli uffici postali il divario è un po' più ridotto (74,4% contro 60%). Tra gli occupati, in particolare, gli uffici anagrafici e quelli dell'ASL sono frequentati in misura maggiore dagli impiegati (rispettivamente 56,4% e 61,8%); mentre gli uffici postali e gli sportelli bancari sono frequentati di più dagli "apicali" (79,4% e 83,8%). Gli operai e gli esecutivi, invece, sono coloro che frequentano in misura minore tutti e quattro gli uffici considerati.

Per quanto riguarda i non occupati, gli uffici anagrafici e quelli postali sono frequentati in misura maggiore da chi è in cerca di occupazione (rispettivamente 44,4% e 68,9%), mentre

gli sportelli bancari sono frequentati di più dai pensionati (68,2%). Questi ultimi, così come già ricordato, sono anche quelli che frequentano maggiormente gli uffici ASL, al pari delle casalinghe. Per contro, gli studenti sono coloro che frequentano di meno tutti e quattro gli uffici considerati.

**Tab.9a – Occupati che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per posizione nella professione. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Apicali* |       | Impiegati |       | Lav in proprio** |       | Operai/esec*** |       |
|-------------------|----------|-------|-----------|-------|------------------|-------|----------------|-------|
|                   | v.a.     | %     | v.a.      | %     | v.a.             | %     | v.a.           | %     |
| Uffici anagrafici | 180      | 54,6% | 362       | 56,4% | 181              | 54,7% | 356            | 53,2% |
| Uffici ASL        | 166      | 50,3% | 396       | 61,8% | 172              | 52,0% | 341            | 50,9% |
| Uffici postali    | 262      | 79,4% | 502       | 78,3% | 254              | 76,9% | 449            | 67,0% |
| Sportelli bancari | 276      | 83,8% | 489       | 76,2% | 281              | 84,9% | 471            | 70,4% |

\* = dirigenti, quadri, imprenditori e liberi professionisti.

\*\* = compresi i soci di cooperativa ed i coadiuvanti.

\*\*\* = compresi altri lavoratori esecutivi, apprendisti e lavoratori a domicilio.

**Tab.9b – Persone non occupate di almeno 15 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per condizione non professionale. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | In cerca di occ |       | Casalinghe |       | Studenti |       | Pensionati |       |
|-------------------|-----------------|-------|------------|-------|----------|-------|------------|-------|
|                   | v.a.            | %     | v.a.       | %     | v.a.     | %     | v.a.       | %     |
| Uffici anagrafici | 95              | 44,4% | 152        | 40,1% | 89       | 34,1% | 317        | 33,6% |
| Uffici ASL        | 96              | 44,8% | 252        | 66,4% | 72       | 27,5% | 627        | 66,5% |
| Uffici postali    | 147             | 68,9% | 234        | 61,8% | 131      | 50,0% | 574        | 60,8% |
| Sportelli bancari | 130             | 61,1% | 195        | 51,5% | 90       | 34,3% | 644        | 68,2% |

**Tab.9c – Occupati e non occupati di almeno 15 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Totale occupati |       | Totale non occupati <sup>o</sup> |       | Totale |       |
|-------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-------|--------|-------|
|                   | v.a.            | %     | v.a.                             | %     | v.a.   | %     |
| Uffici anagrafici | 1.078           | 54,7% | 667                              | 35,9% | 1.745  | 45,6% |
| Uffici ASL        | 1.074           | 54,5% | 1.080                            | 58,2% | 2.154  | 56,3% |
| Uffici postali    | 1.467           | 74,4% | 1.112                            | 59,9% | 2.579  | 67,4% |
| Sportelli bancari | 1.516           | 77,0% | 1.085                            | 58,4% | 2.602  | 68,0% |

<sup>o</sup> = compresi gli inabili al lavoro ed i non occupati in altra condizione

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

Rispetto al 2007, agli uffici anagrafici è aumentata soprattutto la frequenza dei lavoratori in proprio, dal 43,7% al 54,7%, e degli impiegati, dal 51% al 56,4%. Per quanto riguarda, invece, gli uffici ASL si segnala una marcata diminuzione della percentuale degli "apicali" che hanno fatto visita agli altri sportelli, dal 63,9% al 50,3%. Quanto agli operai ed esecutivi, non si sono registrate significative variazioni nella frequenza di questo tipo di utenza presso gli sportelli considerati.

Tra i non occupati, si registra presso gli uffici anagrafici un calo dell'utenza in cerca di occupazione, dal 52,3% al 44,4%, mentre non si rilevano variazioni significative tra le altre categorie di utenti non occupati. Presso gli uffici ASL si rileva, invece, un aumento delle

visite delle casalinghe (dal 55,4% al 66,4%), mentre è in forte calo tra gli studenti (dal 40,8% al 27,5%). Tra coloro che si recano almeno una volta all'anno presso gli uffici postali sono in aumento i disoccupati (dal 61,9% al 68,9%), mentre sono in calo pensionati (dal 65,9% al 60,8%). Per quanto riguarda, infine, gli sportelli bancari, è in aumento la percentuale di disoccupati (dal 50,4% al 61,1%) e di pensionati (dal 63,4% al 68,2%) che vi si sono recati almeno una volta all'anno.

**Tab.10a – Occupati che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per posizione nella professione. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Apicali* |       | Impiegati |       | Lav in proprio** |       | Operai/esec*** |       |
|-------------------|----------|-------|-----------|-------|------------------|-------|----------------|-------|
|                   | v.a.     | %     | v.a.      | %     | v.a.             | %     | v.a.           | %     |
| Uffici anagrafici | 214      | 57,1% | 309       | 51,0% | 121              | 43,7% | 361            | 54,7% |
| Uffici ASL        | 240      | 63,9% | 361       | 59,4% | 136              | 49,0% | 362            | 54,9% |
| Uffici postali    | 311      | 83,0% | 487       | 80,2% | 207              | 74,7% | 466            | 70,7% |
| Sportelli bancari | 321      | 85,7% | 478       | 78,7% | 229              | 82,9% | 459            | 69,7% |

\* = dirigenti, quadri, imprenditori e liberi professionisti.

\*\* = compresi i soci di cooperativa ed i coadiuvanti.

\*\*\* = compresi altri lavoratori esecutivi, apprendisti e lavoratori a domicilio.

**Tab.10b – Persone non occupate di almeno 15 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi, per condizione non professionale. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | In cerca di occ |       | Casalinghe |       | Studenti |       | Pensionati |       |
|-------------------|-----------------|-------|------------|-------|----------|-------|------------|-------|
|                   | v.a.            | %     | v.a.       | %     | v.a.     | %     | v.a.       | %     |
| Uffici anagrafici | 54              | 52,3% | 113        | 38,4% | 71       | 32,8% | 322        | 31,2% |
| Uffici ASL        | 44              | 42,3% | 163        | 55,4% | 88       | 40,8% | 677        | 63,8% |
| Uffici postali    | 64              | 61,9% | 171        | 58,1% | 112      | 51,7% | 700        | 65,9% |
| Sportelli bancari | 52              | 50,4% | 156        | 53,0% | 76       | 35,0% | 673        | 63,4% |

**Tab.10c – Occupati e non occupati di almeno 15 anni che hanno utilizzato i seguenti servizi almeno una volta negli ultimi 12 mesi. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori assoluti (in migliaia) e per 100 persone**

|                   | Totale occupati |       | Totale non occupati <sup>o</sup> |       | Totale |       |
|-------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-------|--------|-------|
|                   | v.a.            | %     | v.a.                             | %     | v.a.   | %     |
| Uffici anagrafici | 1.005           | 52,4% | 590                              | 34,0% | 1.595  | 43,7% |
| Uffici ASL        | 1.098           | 57,2% | 1.009                            | 58,1% | 2.107  | 57,7% |
| Uffici postali    | 1.471           | 76,7% | 1.084                            | 62,4% | 2.554  | 69,9% |
| Sportelli bancari | 1.487           | 77,6% | 995                              | 57,4% | 2.483  | 68,0% |

<sup>o</sup> = compresi gli inabili al lavoro ed i non occupati in altra condizione

Fonte: Elaborazioni della Regione Emilia-Romagna su dati Istat

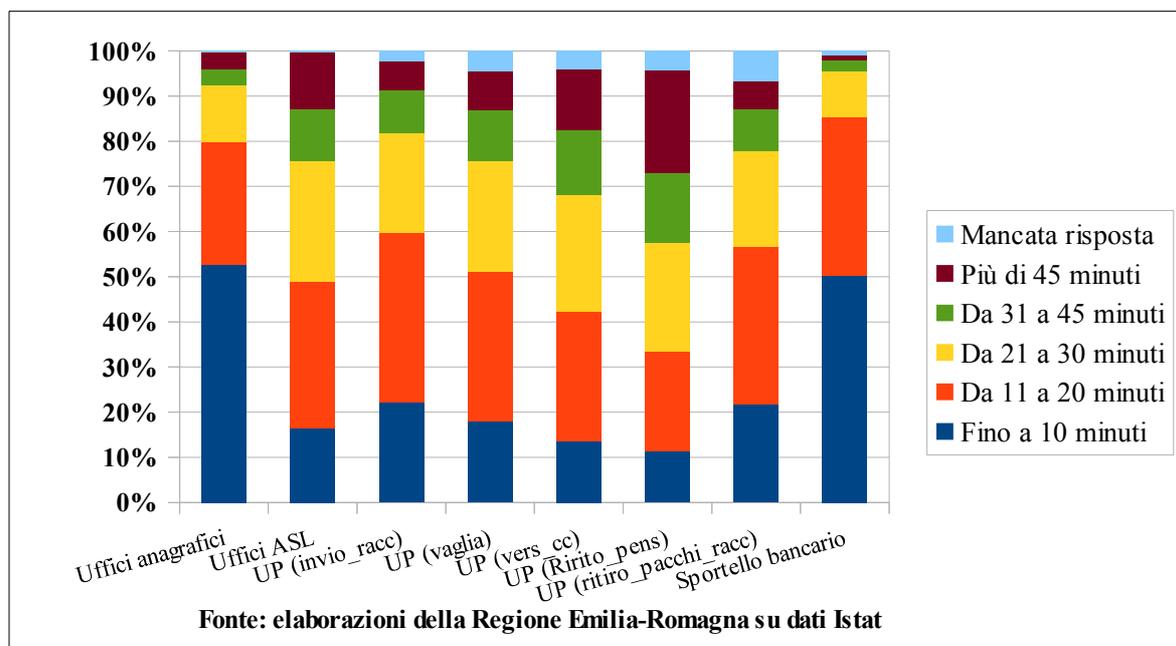
### 3. Tempi di attesa ed orario di apertura degli uffici in Italia

Tra le informazioni relative all'accesso ai servizi pubblici allo sportello raccolte dall'indagine 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 2012, a livello nazionale, gli sportelli con meno coda di attesa (o dove la coda è più veloce) sono stati quelli bancari, dove circa la metà degli utenti ha aspettato meno di 10 minuti e oltre l'85% ha aspettato meno di 20 minuti. Quasi altrettanto veloci (ma con una maggiore variabilità) sono stati gli sportelli anagrafici, con attese contenute nei 10 minuti nel 52,6% dei casi e contenute nei 20 minuti nel 79,9% dei casi.

Decisamente più lente (o lunghe), invece, le code agli uffici dell'ASL ed agli uffici postali. Nei primi, l'attesa inferiore ai 10 minuti riguarda soltanto il 16,6% dei casi, e sono sotto il 50% i casi in cui si viene serviti entro i 20 minuti di attesa. Per quanto riguarda gli uffici postali, l'attesa varia in modo significativo in funzione dell'operazione che deve essere espletata: quella più veloce è l'invio di una raccomandata, con un'attesa contenuta nei 20 minuti nel 60% dei casi, mentre le due più lente sono il ritiro della pensione, con un'attesa che solo in un caso su tre è inferiore ai 20 minuti, ed il pagamento o versamento in conto corrente, operazione che richiede un'attesa contenuta nei 10 soltanto nel 14% dei casi, mentre l'attesa mediana è compresa tra i 21 ed i 30 minuti.

**Grafico 1 – Persone di almeno 14 anni che negli ultimi 12 mesi si sono recati almeno una volta in uno dei seguenti uffici, per tempi di attesa in coda prima di essere serviti. Italia - Anno 2012. Valori per 100 persone**

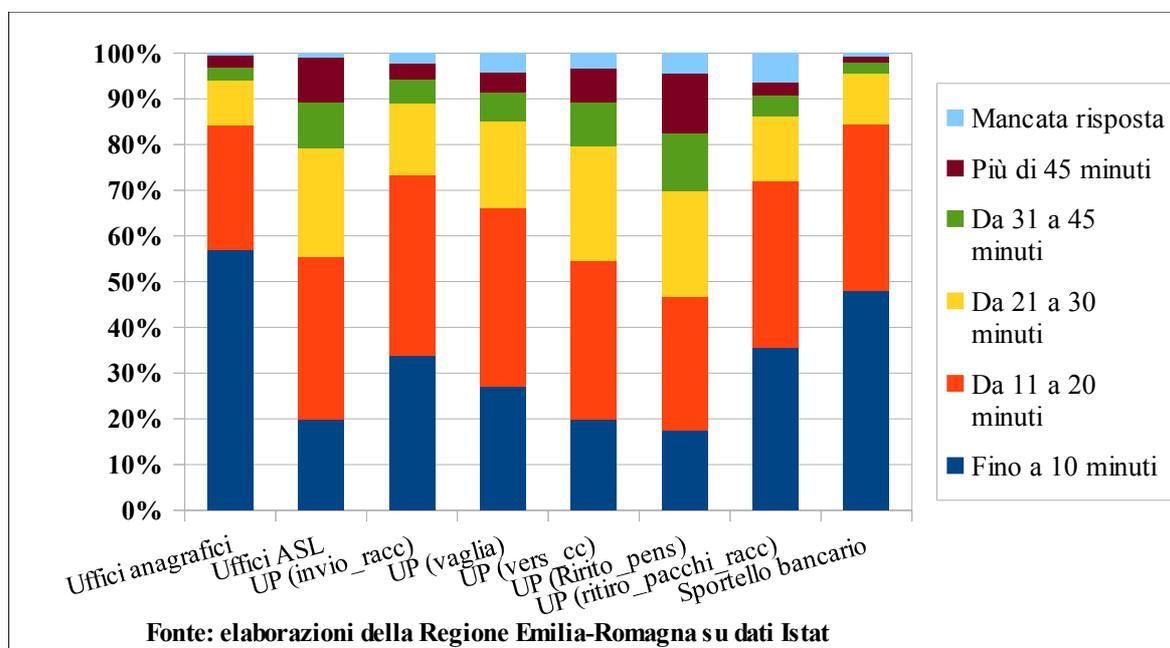


Rispetto a cinque anni prima, a livello nazionale le code sono divenute più lente presso tutti gli uffici considerati, con la sola eccezione degli sportelli bancari che restano quelli più veloci con tempi di attesa sostanzialmente analoghi nel 2007 e nel 2012.

Particolarmente grave è la situazione agli uffici postali, dove per il semplice invio di una raccomandata ci vogliono più di 20 minuti nel 40% dei casi, contro il 26,8% dei casi nel 2007; mentre per un versamento in conto corrente l'attesa è contenuta nei 20 minuti soltanto nel 42% dei casi, contro il 54,7% di cinque anni prima. Ancora più lenta è la coda per ritirare la pensione: in quasi la metà dei casi (46,7%) nel 2007 erano sufficienti al più 20 minuti, mentre nel 2012 soltanto un utente su tre riesce ad essere servito in modo così veloce.

La situazione è peggiorata anche presso gli uffici anagrafici e presso quelli dell'ASL, sia pure in misura minore. Presso i primi nel 2007 si veniva serviti entro 10 minuti nel 56,9% dei casi, mentre ora soltanto nel 52,6% dei casi. All'ASL, invece, si veniva serviti nel 2007 entro 20 minuti nel 55,4% dei casi, contro il 48,9% del 2012.

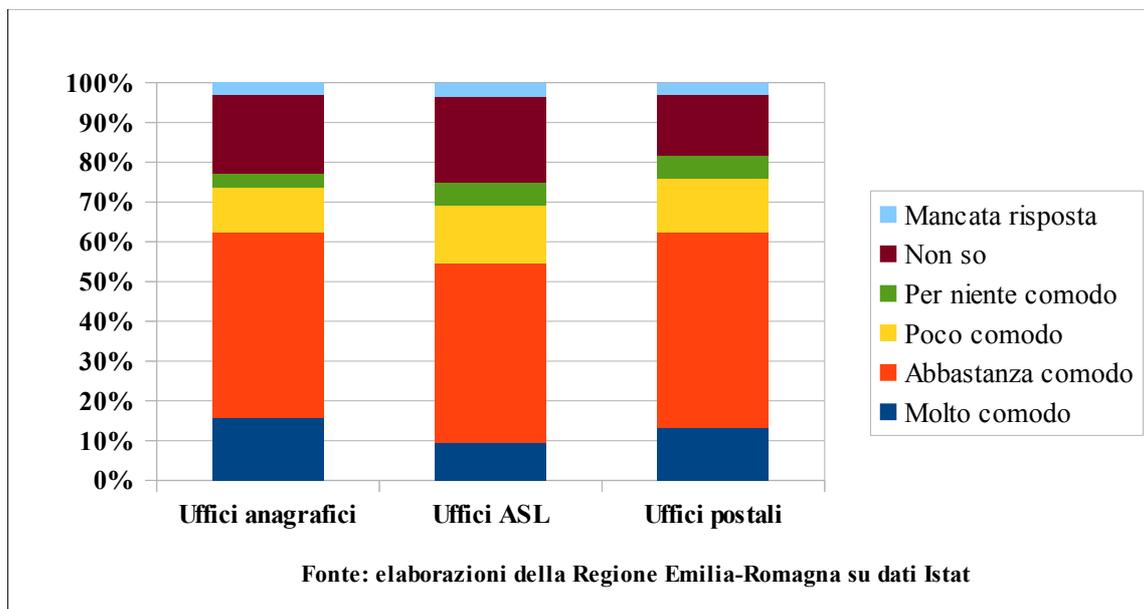
**Grafico 2 – Persone in Italia di almeno 14 anni che negli ultimi 12 mesi si sono recati almeno una volta in uno dei seguenti uffici, per tempi di attesa in coda prima di essere serviti. Anno 2007. Valori per 100 persone**



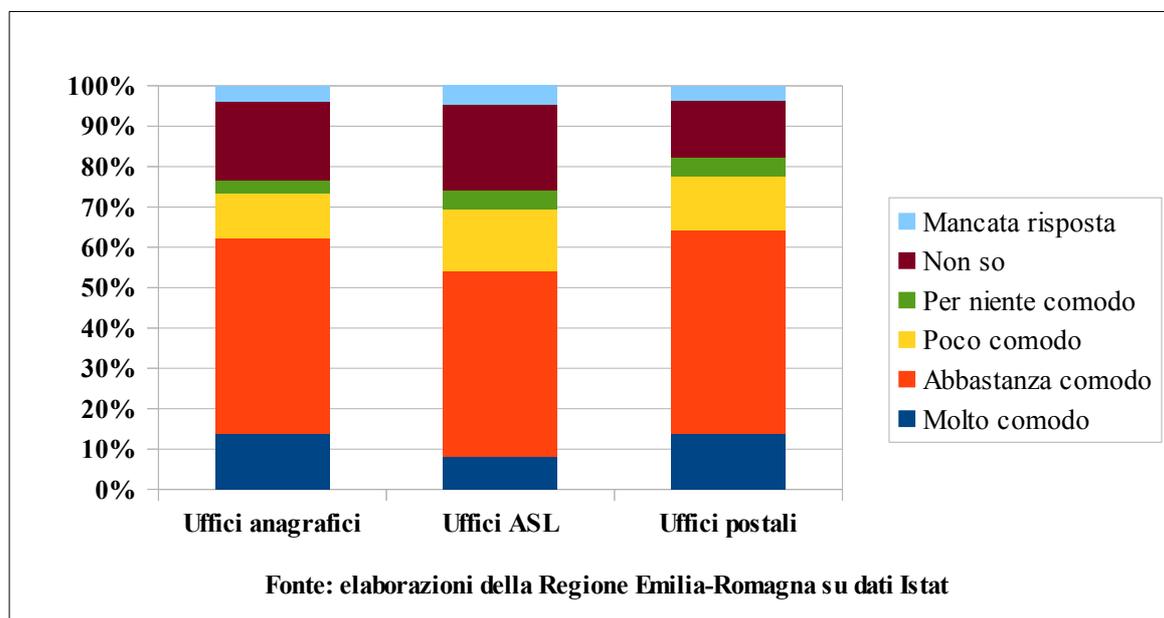
Nonostante il peggioramento nella velocità di erogazione di tutti questi servizi allo sportello, l'opinione sulla comodità dell'orario di apertura è rimasta generalmente invariata rispetto a cinque anni prima. Peraltro, il quesito sull'orario è stato rivolto non soltanto agli utenti dei vari sportelli, ma in generale all'intera popolazione di almeno 14 anni di età, con la conseguenza che una quota rilevante di intervistati (compresa tra il 18% per gli uffici postali ed il 26% per gli uffici ASL) non ha risposto oppure ha risposto che non sa se l'orario di apertura degli sportelli sia comodo o meno.

Gli uffici con l'orario di apertura più comodo in Italia sono risultati essere sia quelli anagrafici, sia quelli postali: in entrambi i casi, il 62,4% di cittadini hanno trovato l'orario molto o abbastanza comodo nel 2012; si tratta di percentuali del tutto analoghe a quelle riscontrate cinque anni prima per gli uffici anagrafici e poco più alta, al 64,3%, per quelli postali. Grossomodo stabile, anche se su livelli più bassi, è anche la soddisfazione per l'orario di apertura degli uffici ASL, con una percentuale di cittadini che lo considerano molto o abbastanza comodo attorno al 54%.

**Grafico 3 – Persone di almeno 14 anni per giudizio sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Italia - Anno 2012. Valori per 100 persone.**



**Grafico 4 – Persone di almeno 14 anni per giudizio sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Italia - Anno 2007. Valori per 100 persone.**

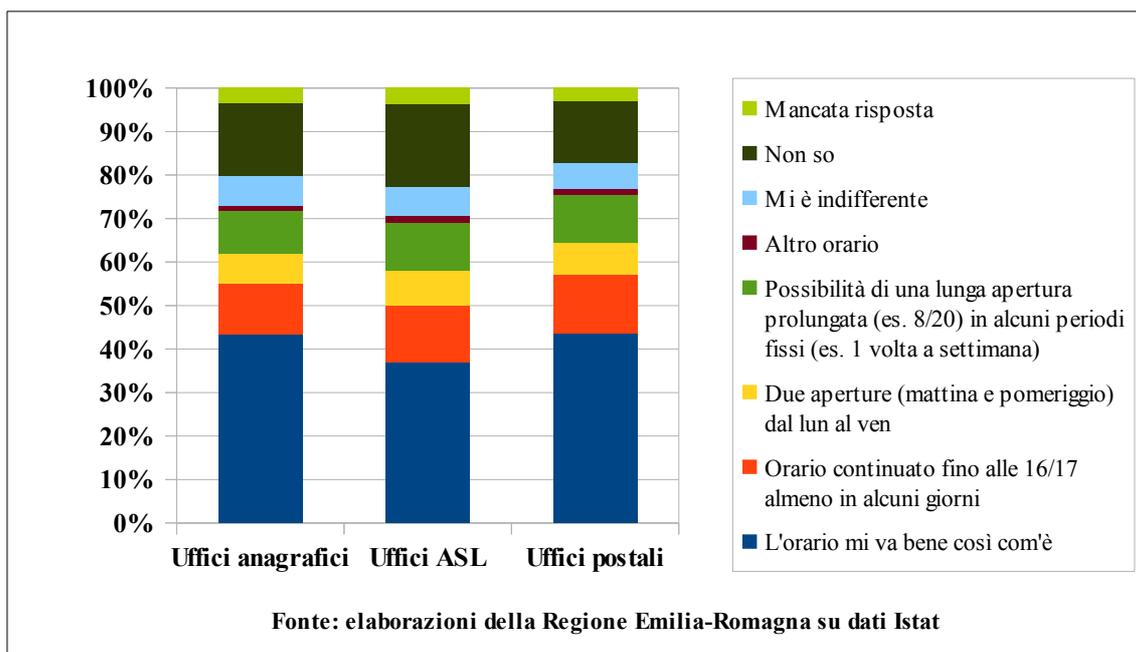


La soddisfazione per l'orario di apertura degli uffici è confermata dalle risposte sulla eventuale possibilità di cambiare l'orario di apertura, che anche in questo caso sono state rivolte non soltanto a chi ha utilizzato i servizi, ma all'intera cittadinanza.

Per quanto concerne gli uffici anagrafici, il 27% circa di cittadini non ha espresso preferenze, oppure non ha risposto; il 44% circa (cioè 6 utenti su 10 tra chi ha espresso preferenze) è soddisfatto dell'orario di apertura così com'è, sia nel 2007 che nel 2012. Tra

gli altri, prevale con il 12% circa (il 16% escludendo chi non si è espresso) la preferenza per l'orario continuato fino a metà pomeriggio (16 o 17), possibilmente tutti i giorni, e sennò almeno in alcuni di essi. Circa il 10% preferirebbe invece almeno un'apertura settimanale fino a tarda sera (ore 20), mentre il restante 7% vorrebbe almeno due aperture settimanali sia alla mattina che al pomeriggio, anche in questo caso senza sostanziali differenze tra il 2007 ed il 2012.

**Grafico 5 – Persone di almeno 14 anni per preferenza sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Italia - Anno 2012. Valori per 100 persone**

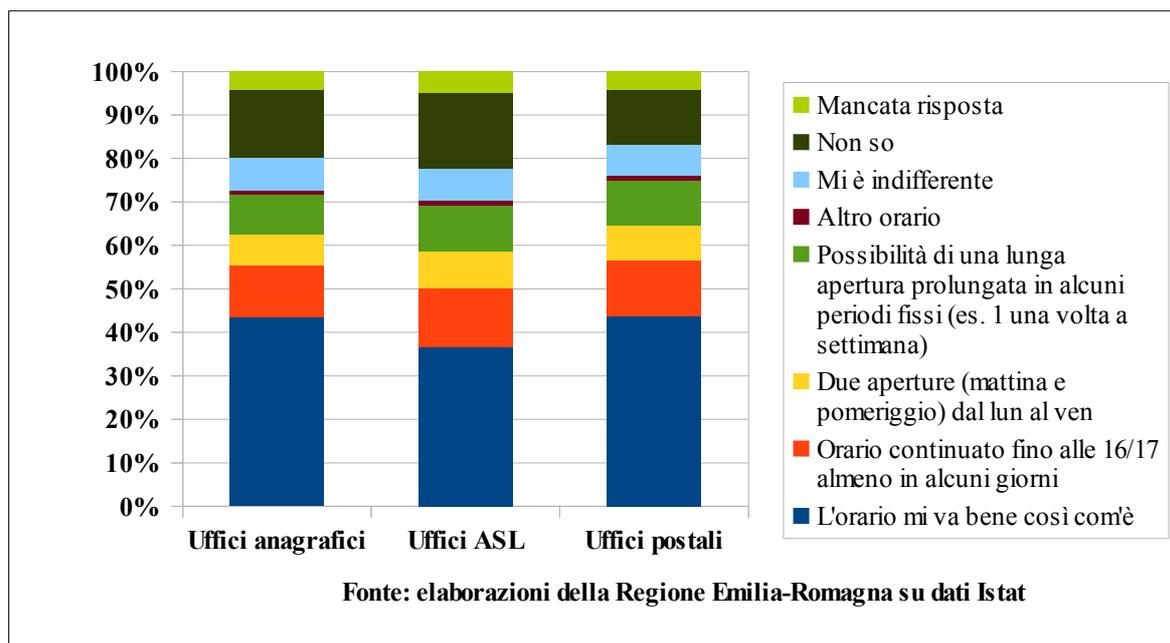


Percentuali abbastanza simili sono anche quelle riscontrate per gli uffici dell'ASL e quelli postali, in entrambi i casi senza sostanziali differenze tra il 2007 ed il 2012. Nel primo caso è un po' più alta la percentuale di coloro che non hanno espresso preferenze (il 30% circa), ed è un po' più bassa, invece, quella di coloro che sono soddisfatti dell'orario così com'è (37%, corrispondente al 53% circa di coloro che hanno espresso preferenze).

Per gli uffici postali, invece, è più bassa la quota di coloro che non si sono espressi (attorno al 23%-24%), ed è più elevata quella di chi è soddisfatto dell'orario così com'è, pressoché su livelli analoghi a quelli visti per gli uffici anagrafici.

Tra coloro che hanno espresso una preferenza per un orario diverso da quello attuale, sia gli utenti degli uffici ASL che quelli delle poste si sono espressi in favore soprattutto dell'orario continuato almeno fino alle 16 o 17, possibilmente tutti i giorni; seguono coloro che preferirebbero almeno una giornata settimanale con apertura prolungata fino a tardi (ore 20).

**Grafico 6 – Persone di almeno 14 anni per preferenza sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Italia - Anno 2007. Valori per 100 persone**



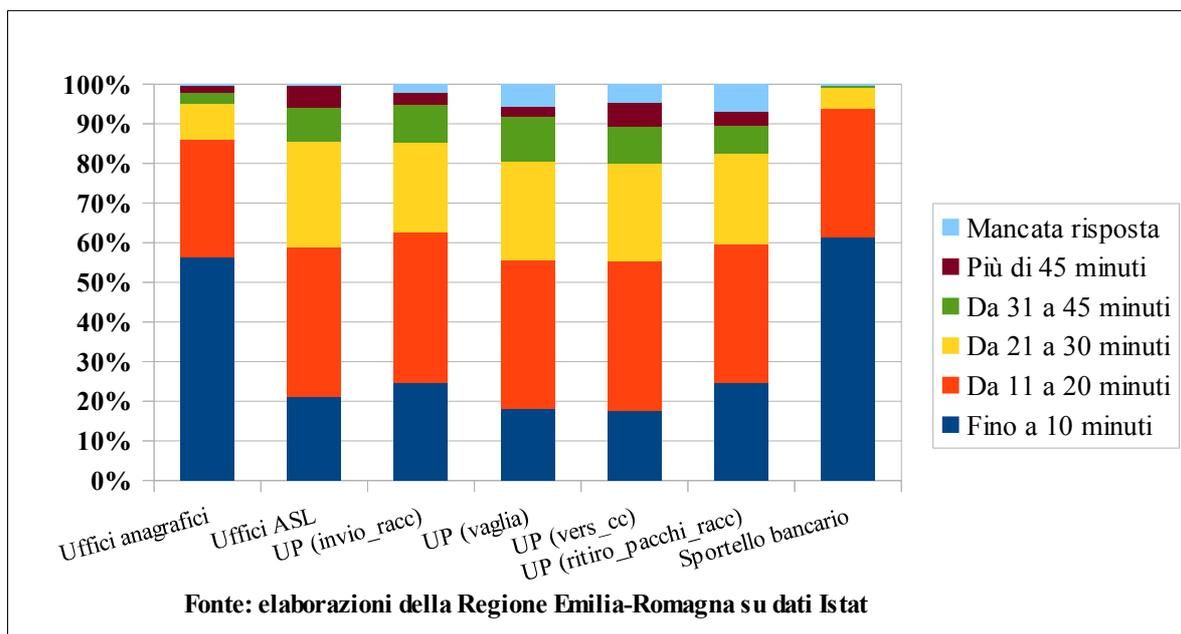
#### 4. Tempi di attesa ed orario di apertura degli uffici in Emilia-Romagna

In Emilia-Romagna i tempi di attesa agli sportelli sono più veloci rispetto a quanto si è mediamente visto a livello nazionale. In alcuni casi, come negli uffici ASL o presso gli sportelli bancari, le differenze sono piuttosto accentuate: nel primo caso, ad esempio, nel 2012 in Emilia-Romagna gli utenti sono stati serviti entro 20 minuti nel 58,8% dei casi, contro il 48,9% già visto per l'Italia; e anche per gli sportelli bancari la differenza è di quasi 8 punti percentuali (rispettivamente, 93,8% contro 85,4%).

In altri casi, in particolare per alcune operazioni postali, le differenze sono invece più contenute: per l'invio di una raccomandata, ad esempio, in Emilia-Romagna il tempo di attesa non supera i 20 minuti nel 62,7% dei casi, contro il 59,7% già visto a livello nazionale. Lo stesso vale anche per il ritiro di pacchi o raccomandate, dove le rispettive percentuali nel 2012 sono pari a 59,6% in regione e 56,7% in Italia.

Tra le operazioni compiute allo sportello postale vi è una notevole differenza, invece, per il versamento in conto corrente: in Emilia-Romagna si viene serviti entro 20 minuti nel 55,5% dei casi, mentre in Italia questa percentuale scende al 42,2%.

**Grafico 7 – Persone di almeno 14 anni che negli ultimi 12 mesi si sono recati almeno una volta in uno dei seguenti uffici, per tempi di attesa in coda prima di essere serviti. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori per 100 persone**

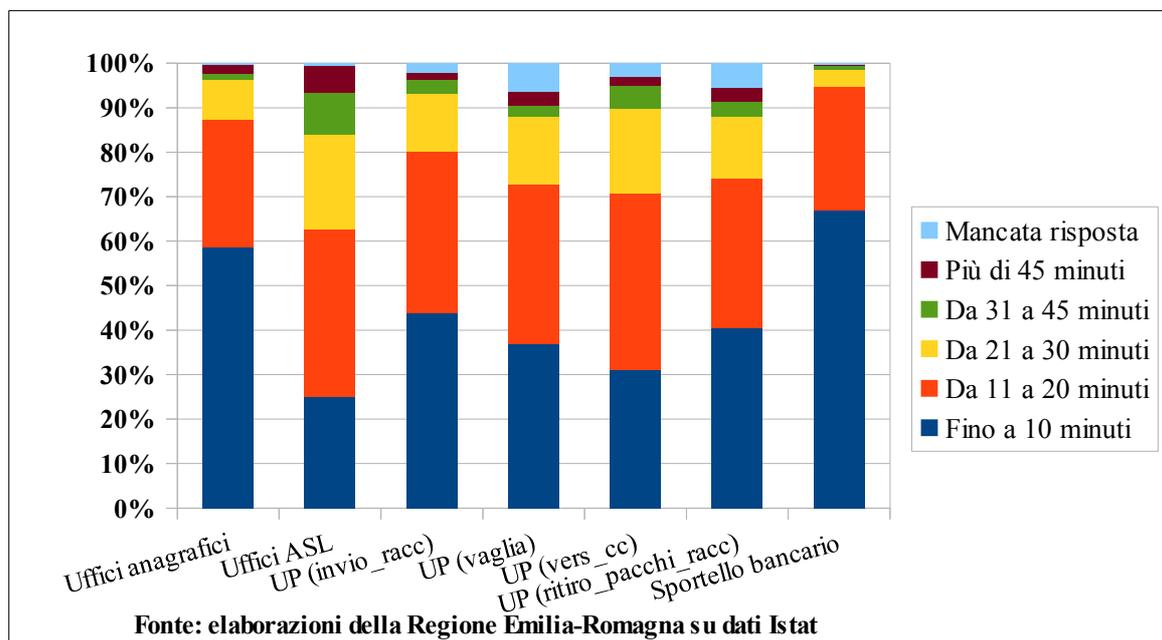


Benché i tempi di attesa agli sportelli siano in Emilia-Romagna decisamente più bassi rispetto alla media nazionale, le code sono notevolmente aumentate rispetto a cinque anni prima. Il peggioramento è stato più contenuto presso gli uffici anagrafici, dove nel 2012 si veniva serviti entro 10 minuti nel 56,4% (percentuale pressoché analoga a quella di cinque anni prima), e presso gli uffici ASL, dove gli utenti serviti entro 20 minuti nel 2007 erano il 62,6%, contro il 58,8% del 2012.

Più marcato, invece, il rallentamento della coda presso gli sportelli bancari, dove nel 2007 si veniva serviti entro 10 minuti nel 66,9% dei casi contro il 61,5% del 2012; e soprattutto presso gli uffici postali. Per l'invio di una raccomandata, in particolare, nel 2007 l'attesa era contenuta entro i 10 minuti nell'80,1% dei casi, mentre nel 2012 questa percentuale è scesa al 62,7%; lo stesso dicasi per la spedizione di un vaglia, operazione che per il 72,7% degli utenti richiedeva non più di 10 minuti nel 2007, mentre nel 2012 solo il 55,4% ci riusciva nello stesso tempo.

Un calo così vistoso si registra anche nei tempi di attesa per un versamento in conto corrente o per il ritiro di un pacco o di una raccomandata: nel primo caso, nel 2007 il 70,7% degli utenti veniva servito entro 10 minuti, mentre nel 2012 tale percentuale è scesa al 55,5%. Nel secondo caso, invece, si è passati, rispettivamente, dal 74,2% al 59,6%.

**Grafico 8 – Persone di almeno 14 anni che negli ultimi 12 mesi si sono recati almeno una volta in uno dei seguenti uffici, per tempi di attesa in coda prima di essere serviti. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori per 100 persone**

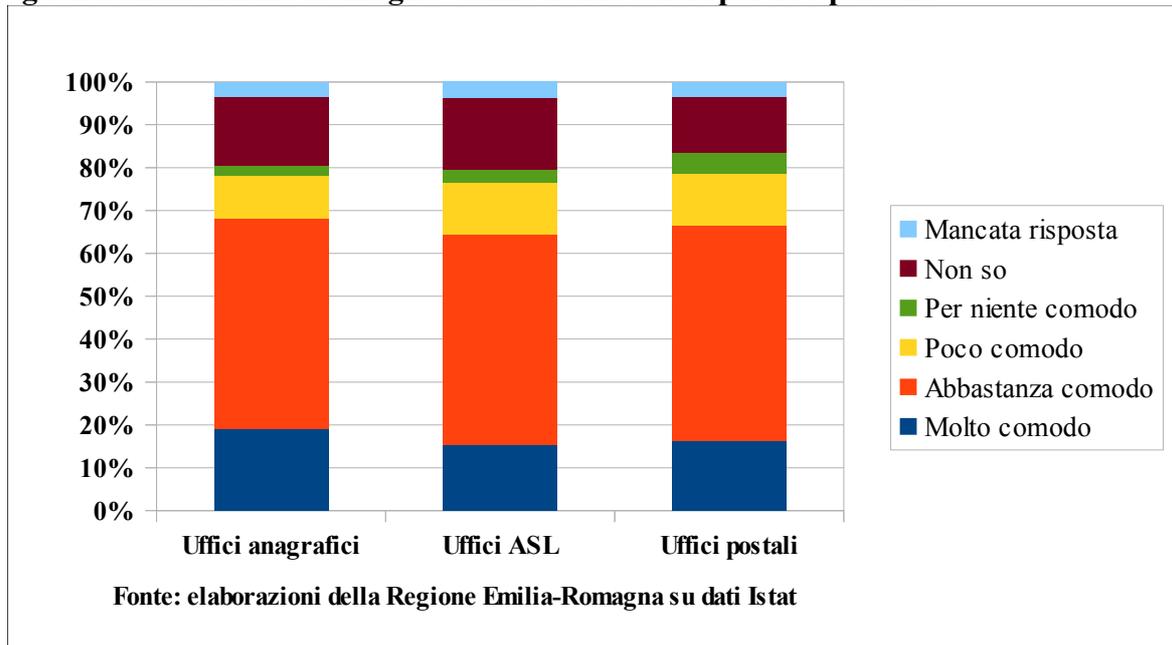


Anche in Emilia-Romagna, così come si è visto per il dato nazionale, il giudizio sull'orario di apertura degli sportelli è rimasto grossomodo invariato, tranne che per gli uffici postali, dove nel 2012 si rileva un lieve peggioramento rispetto a cinque anni prima. Coloro che trovano molto o abbastanza comodo l'orario di apertura degli sportelli, in effetti, sono scesi dal 71,2% al 66,6%, mentre per gli uffici anagrafici e per quelli dell'ASL le rispettive percentuali sono rimaste stabili, rispettivamente, attorno al 68% ed al 65%.

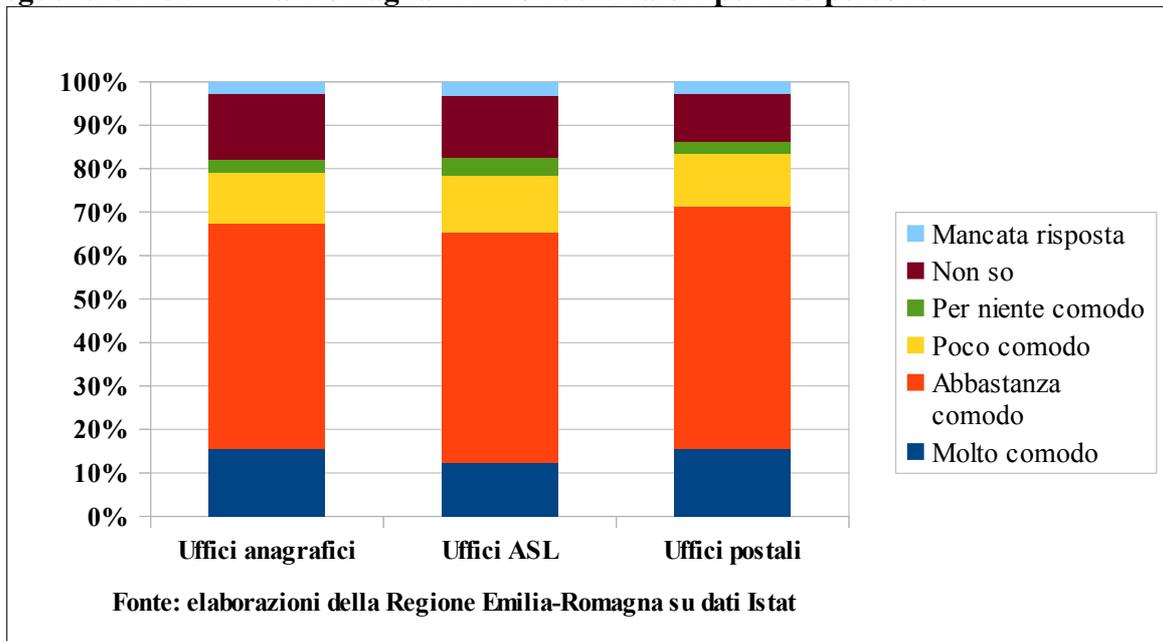
Si tratta, in ogni caso, di valori superiori a quelli osservati a livello nazionale dove, come si è visto, l'analoga quota di utenti che hanno trovato molto o abbastanza comodo l'orario di apertura è rimasta stabile attorno al 62% per gli uffici anagrafici, al 54% per quelli dell'ASL, e attorno al 63% per quelli postali.

Rispetto al dato nazionale, inoltre, in Emilia-Romagna è più bassa la quota di utenti che non ha risposto oppure ha risposto "non so": per l'Italia si oscilla tra il 18% (per gli uffici postali) ed il 26% per quelli dell'ASL; in Regione, invece, tali valori scendono, rispettivamente, al 14% ed al 20% (con valori ancora più bassi nel 2007).

**Grafico 9 – Persone di almeno 14 anni per giudizio sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori per 100 persone**



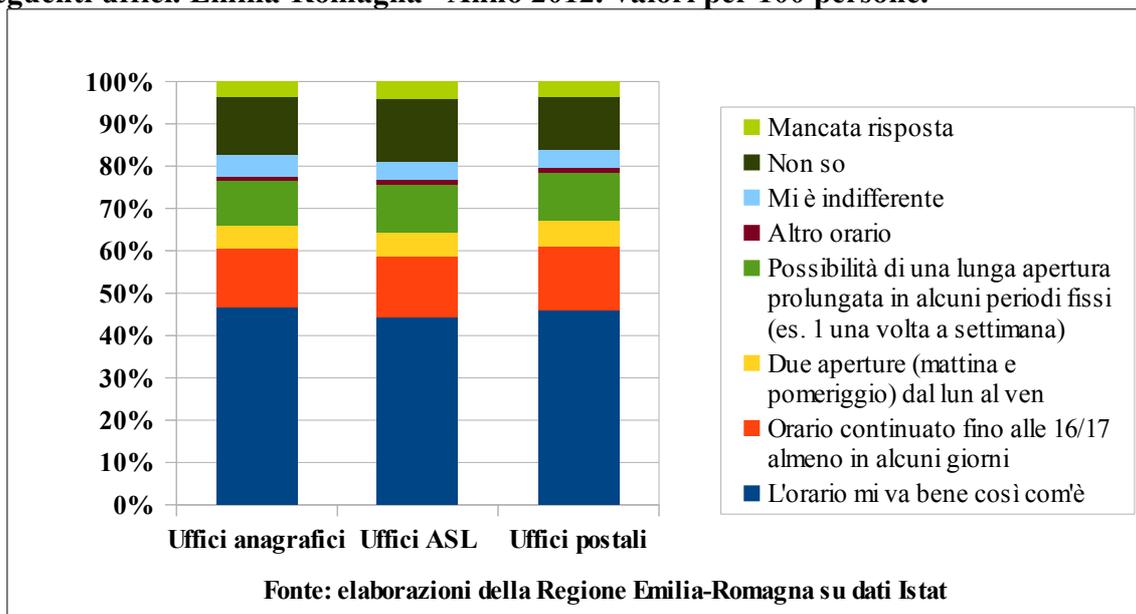
**Grafico 10 – Persone di almeno 14 anni per giudizio sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori per 100 persone**



La maggiore soddisfazione dell'utenza emiliano-romagnola sull'orario di apertura degli sportelli rispetto al livello medio nazionale, tuttavia, non si riscontra nel dato sulla eventuale possibilità di cambiare l'orario di apertura.

Al netto di chi non ha risposto a questa domanda, o ha risposto che "è indifferente" oppure "non so" (pari a circa il 20% del totale nel 2007 e attorno al 23% nel 2012), infatti, coloro che sono soddisfatti dell'orario così com'è sono mediamente il 46% del totale, corrispondenti a circa il 60% di chi ha espresso una preferenza: una percentuale analoga a quella osservata a livello nazionale.

**Grafico 11 – Persone di almeno 14 anni per preferenza sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Emilia-Romagna - Anno 2012. Valori per 100 persone.**



Per quanto riguarda gli uffici anagrafici, in particolare, la percentuale di coloro che sono soddisfatti dell'orario così com'è è rimasta stabile attorno al 47%, mentre per gli uffici dell'ASL è rimasta stabile al 44%; in quest'ultimo caso, tuttavia, sono aumentati coloro che non hanno espresso preferenze (dal 20% al 23%), e sono di conseguenza diminuiti coloro che preferiscono, invece, un orario diverso.

Viceversa, per ciò che riguarda gli uffici postali si è rilevata tra il 2007 ed il 2012 una lieve riduzione di coloro che sono soddisfatti dell'orario, dal 49% al 46%, a fronte di un aumento sia di coloro che vorrebbero un orario diverso, sia di coloro che non hanno espresso preferenze.

**Grafico 12 – Persone di almeno 14 anni per preferenza sull'orario di apertura dei seguenti uffici. Emilia-Romagna - Anno 2007. Valori per 100 persone**

