

**UN QUARTO D'ORA DEL  
TUO TEMPO  
PER MIGLIORARE  
IL SERVIZIO  
GIUSTIZIA**

## **Indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Tribunale Civile di Roma**

Risultati

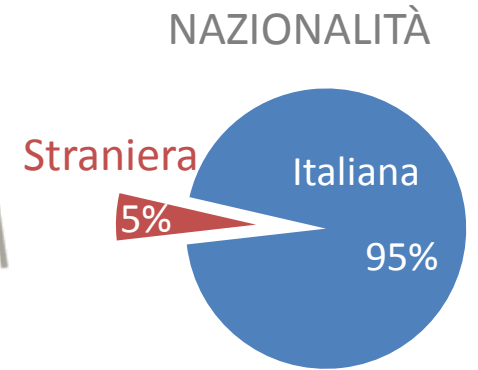
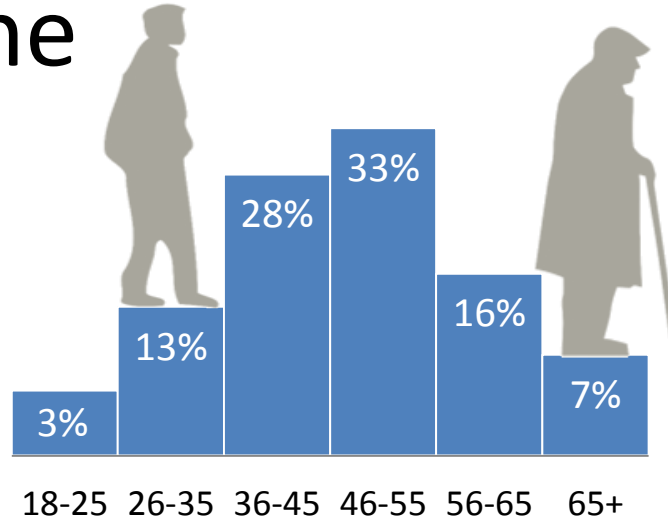
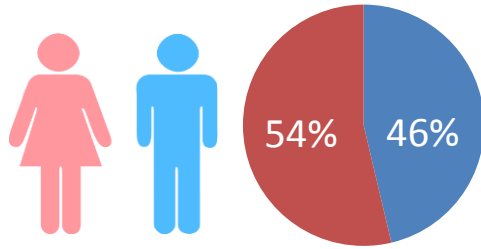
# Specifiche del progetto

Il progetto di indagine della soddisfazione dell'utente s'inquadra nell'ambito dell'attività di cooperazione che il Tribunale di Roma e il Ministero della Giustizia svolgono su iniziativa della CEPEJ (Consiglio d'Europa) ai fini del miglioramento dell'efficienza dei servizi giudiziari.

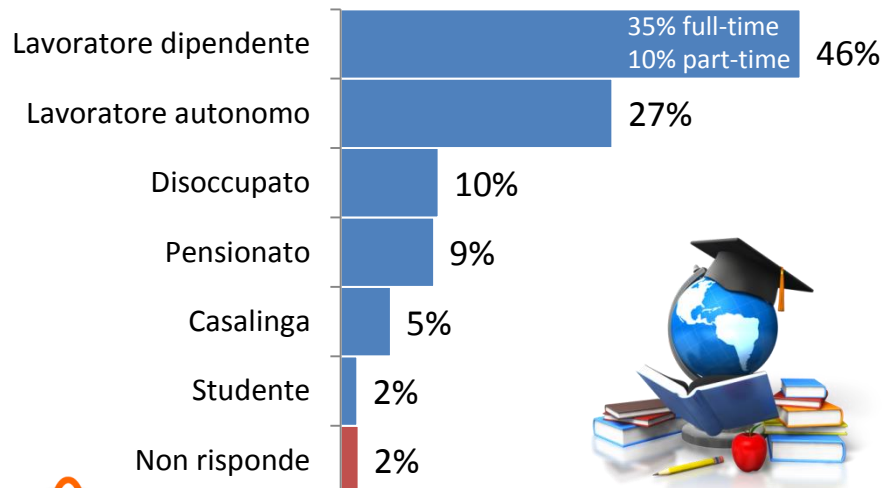
Caratteristiche principali della rilevazione:

- ✓ Periodo di rilevazione: Marzo-Maggio 2015
- ✓ Metodo di rilevazione: intervista diretta
- ✓ Numero totale interviste: 905
- ✓ Controllo di qualità: effettuato su campione rappresentativo di moduli di risposta
- ✓ Luogo della rilevazione: Tribunale Civile di Roma
- ✓ Numero intervistatori: 22 (studenti universitari, non professionisti)

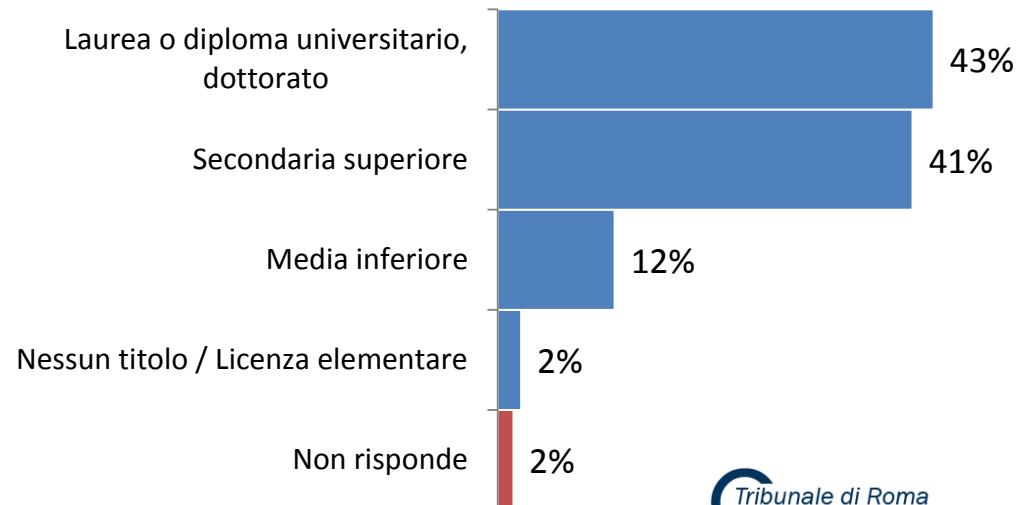
# Composizione del campione



## TITOLO DI STUDIO

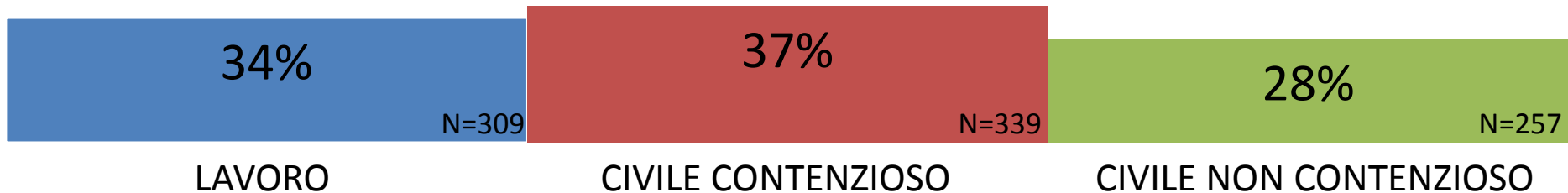
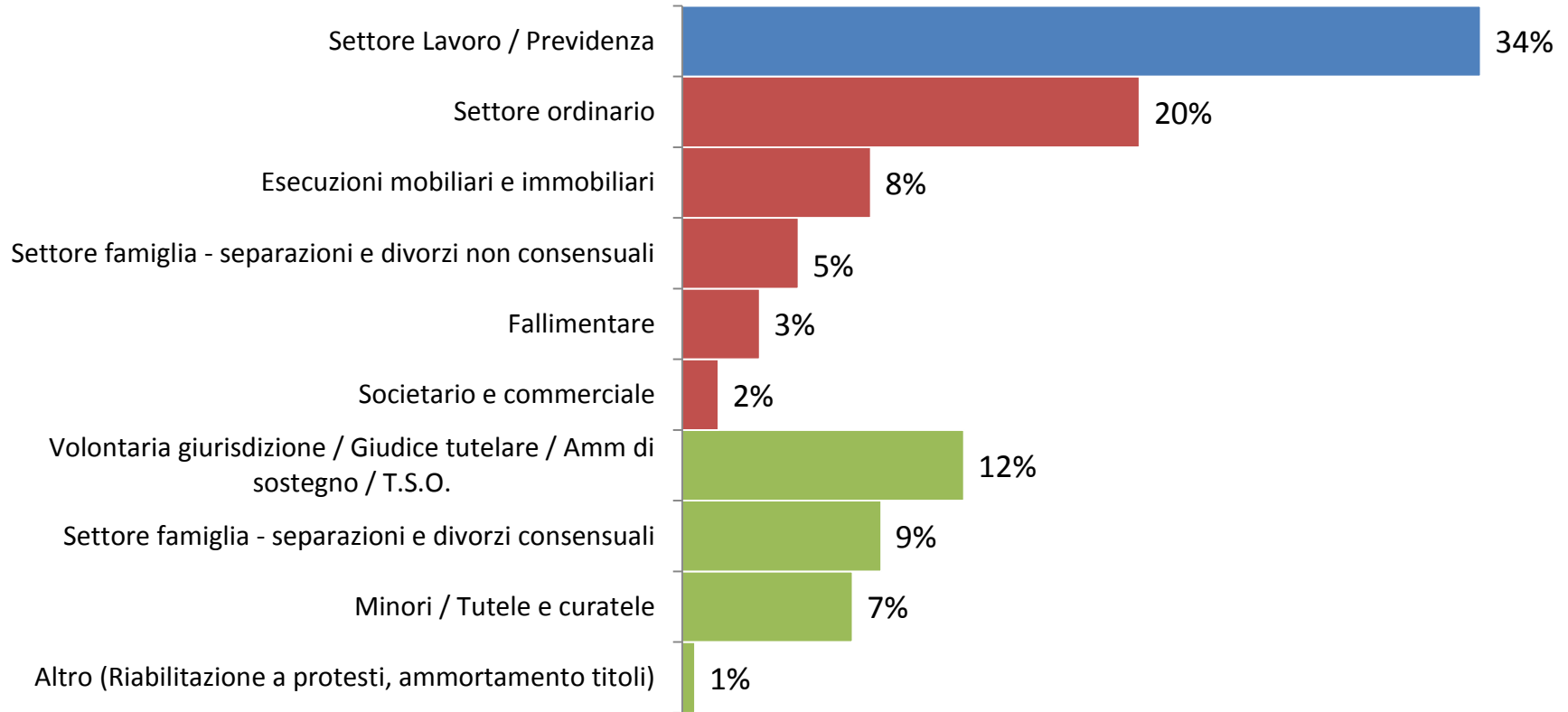


## TITOLO DI STUDIO



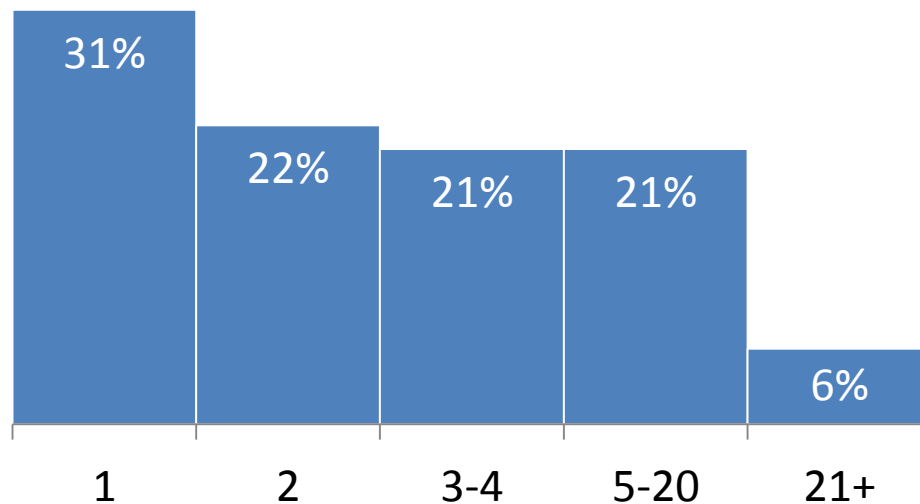
# Sezione

Le interviste sono state condotte in diversi punti del Tribunale Civile di Roma.

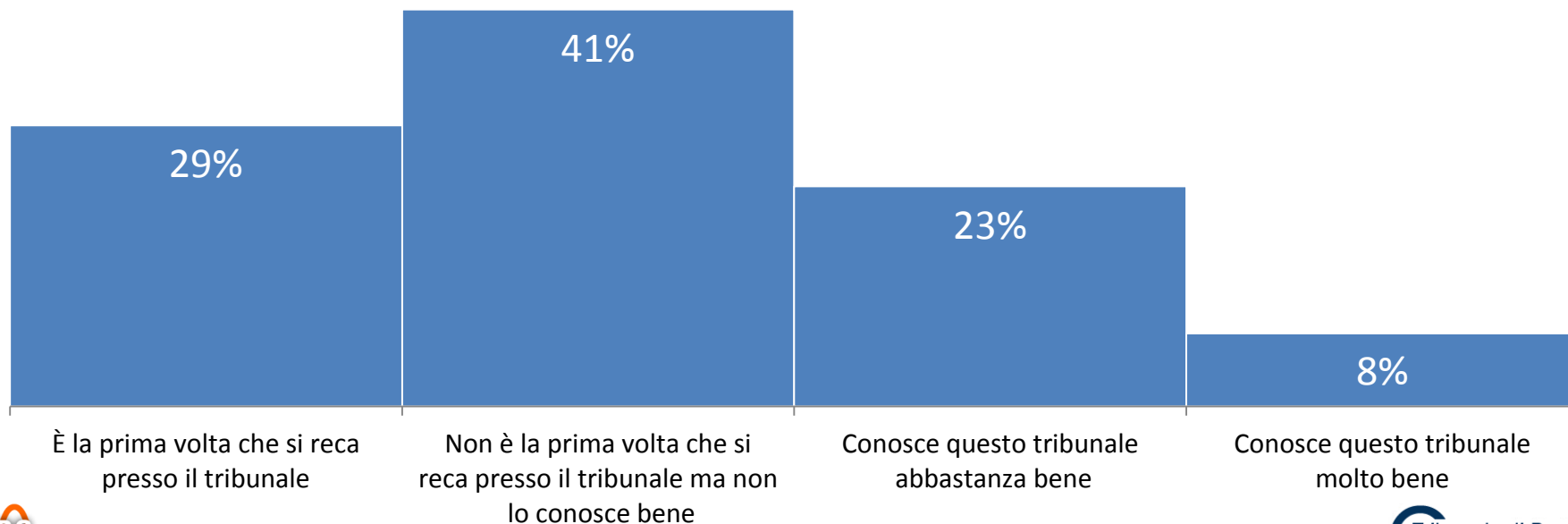


# Frequentazione del Tribunale

Numero di visite negli ultimi 2 anni:

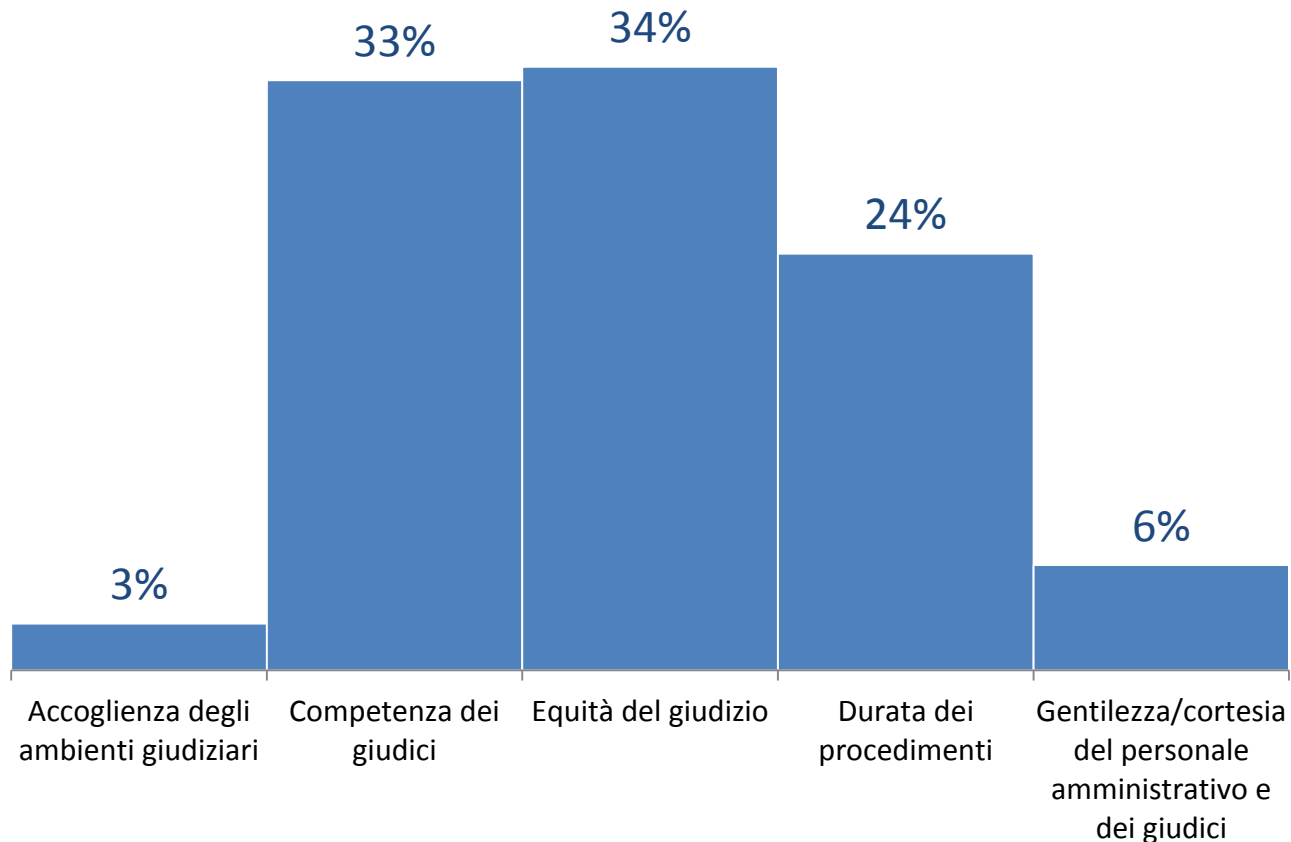


Conoscenza del Tribunale dichiarata:

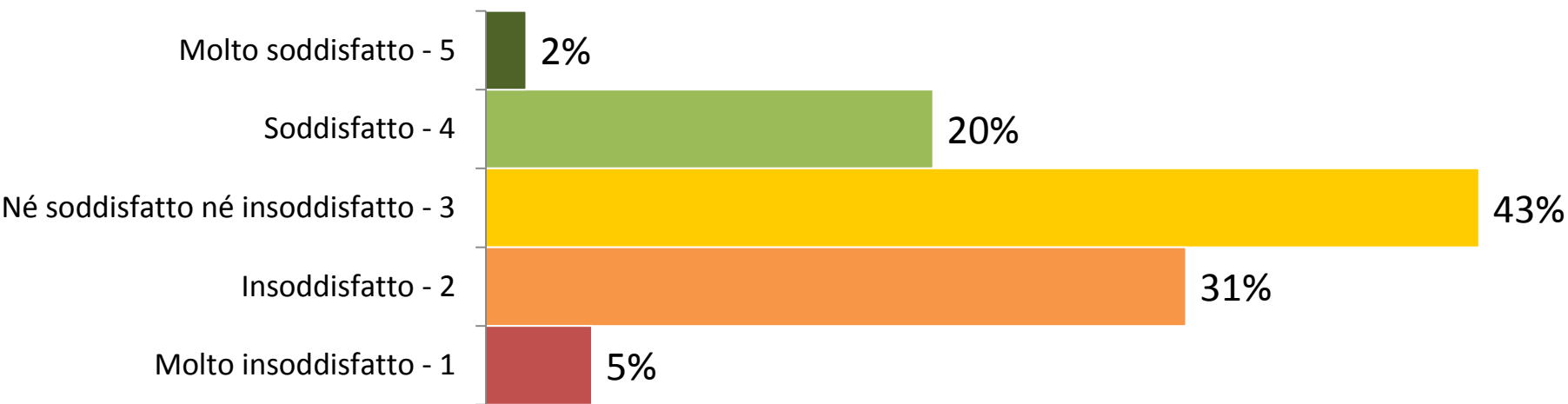


# Elementi di importanza

Q6. Tra i seguenti elementi di qualità e valore quale per lei è il più importante in materia di giustizia?



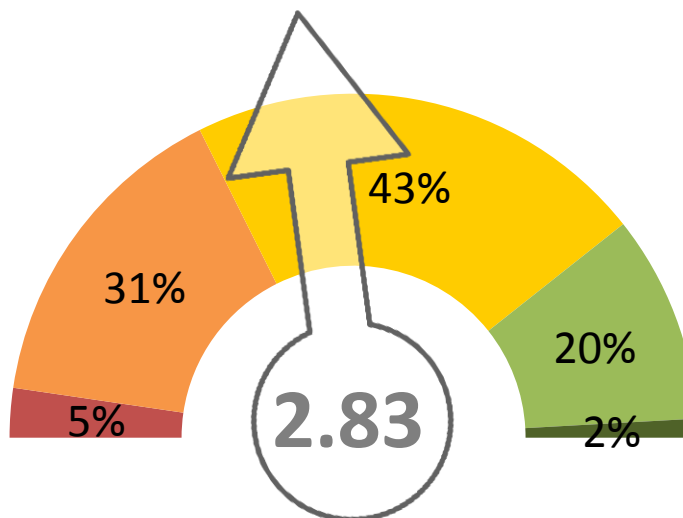
# Soddisfazione generale



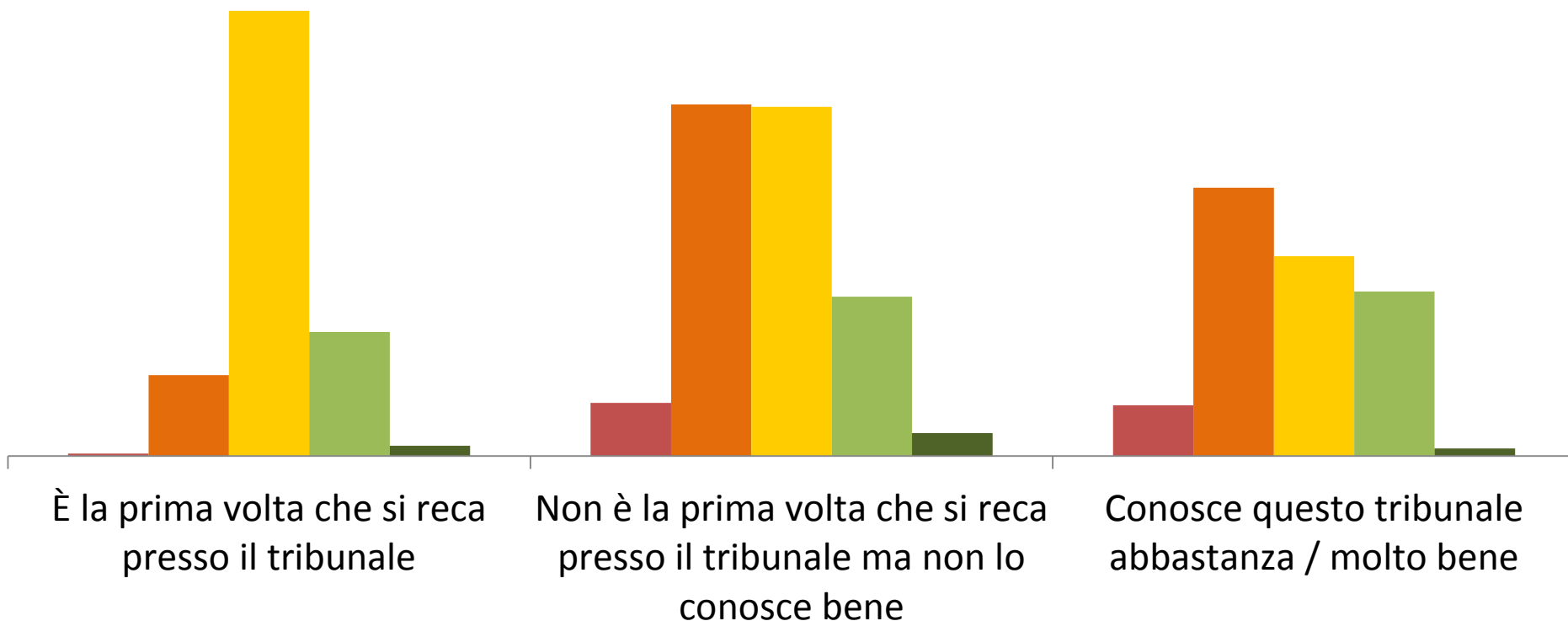
■ Molto insoddisfatto - 1   ■ Insoddisfatto - 2   ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3   ■ Soddisfatto - 4   ■ Molto soddisfatto - 5

**INSODDISFAZIONE**

**SODDISFAZIONE**

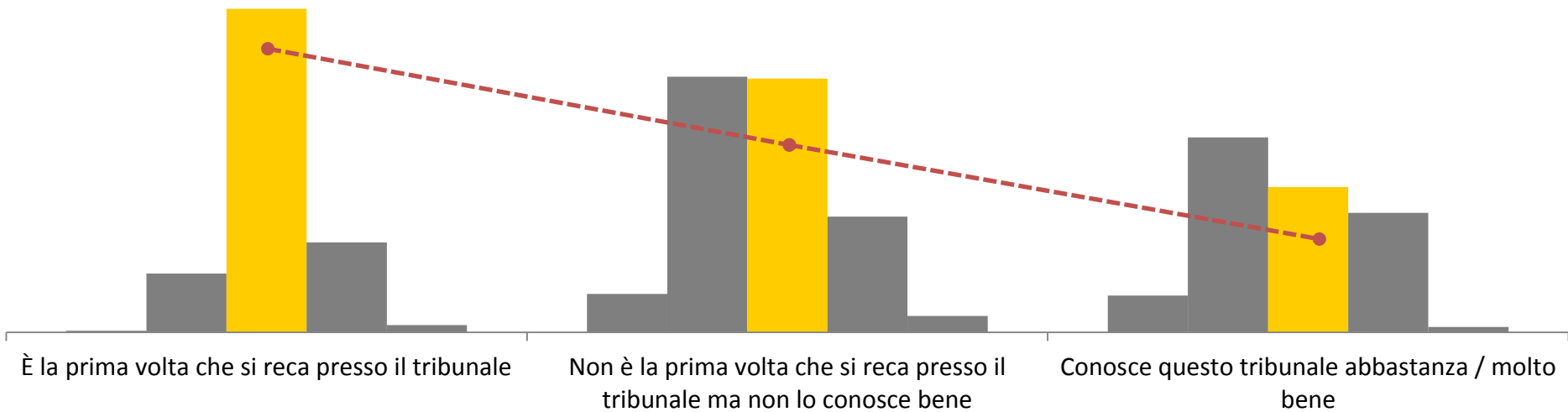


# Soddisfazione generale per grado di conoscenza

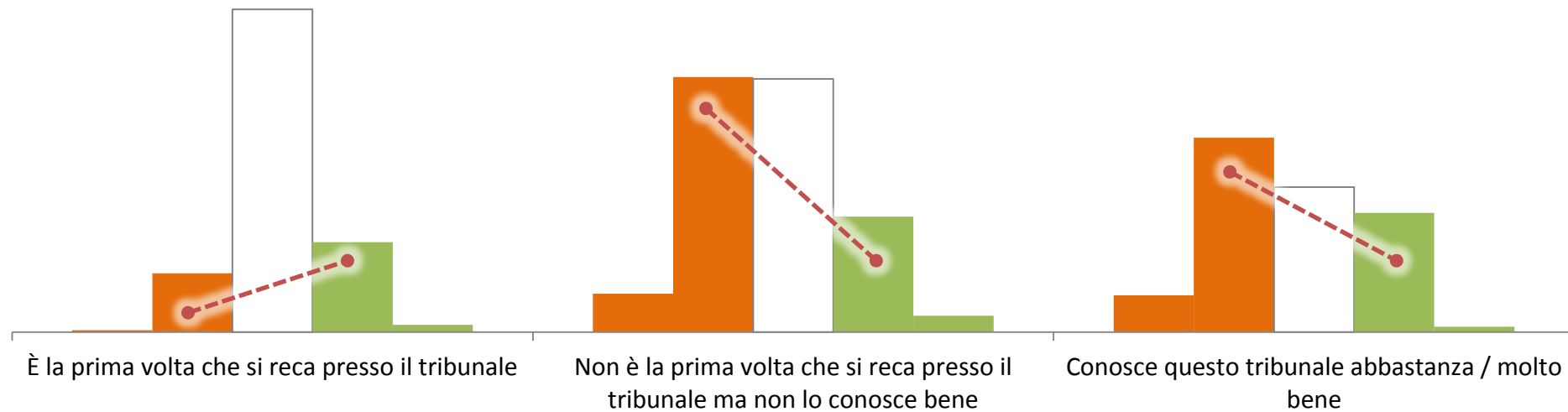


■ Molto insoddisfatto - 1   ■ Insoddisfatto - 2   ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3   ■ Soddisfatto - 4   ■ Molto soddisfatto - 5





La percentuale di persone che sceglie l'opzione di fuga «né soddisfatto né insoddisfatto» si riduce al crescere dell'esperienza. Passando dal 67% tra coloro che visitano il tribunale per la prima volta al 29% tra coloro che dichiarano di conoscere il tribunale abbastanza o molto bene.



Al crescere dell'esperienza cresce la percentuale degli **utenti insoddisfatti** rispetto alla percentuale degli **utenti soddisfatti**.

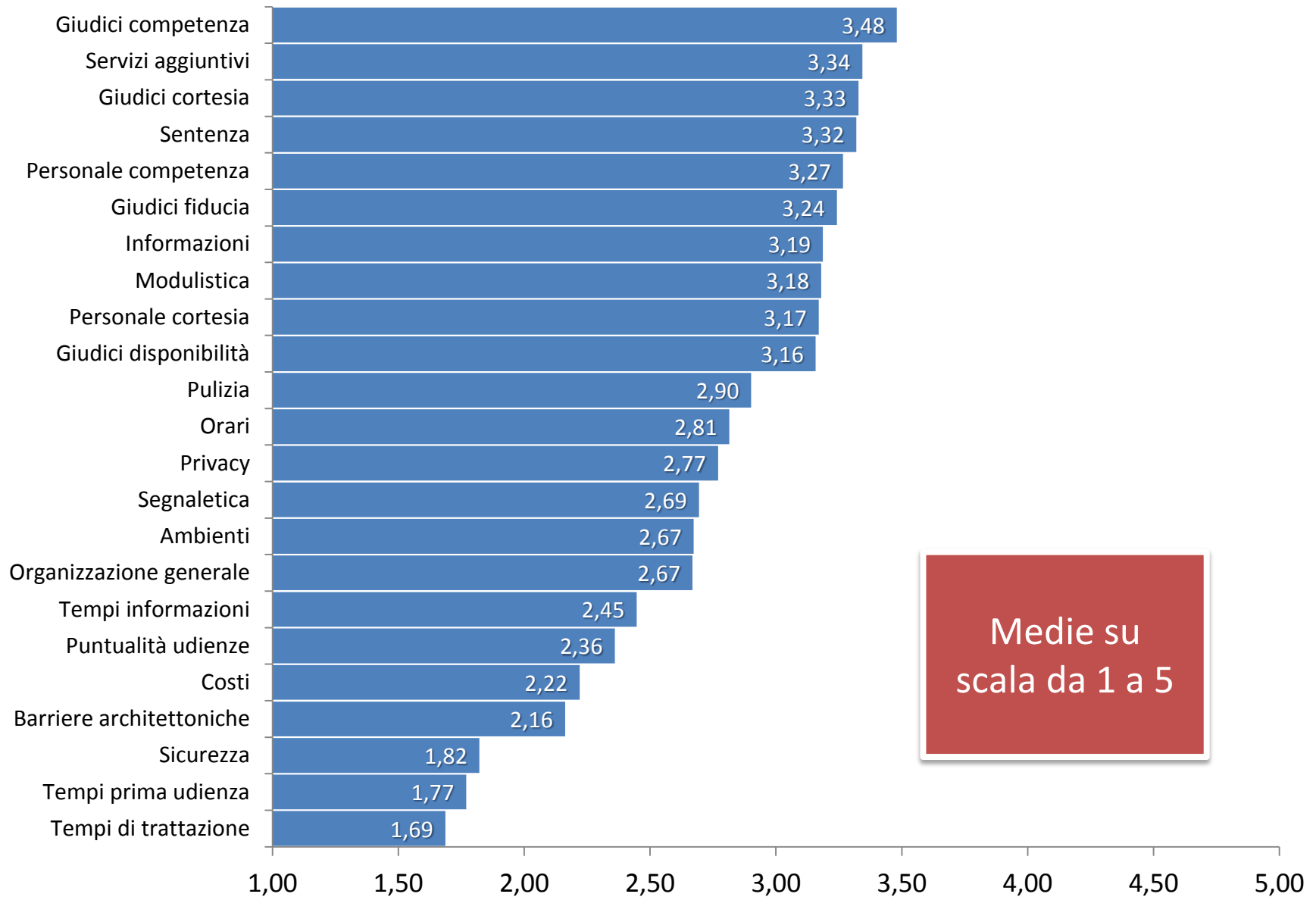
# Soddisfazione in dettaglio



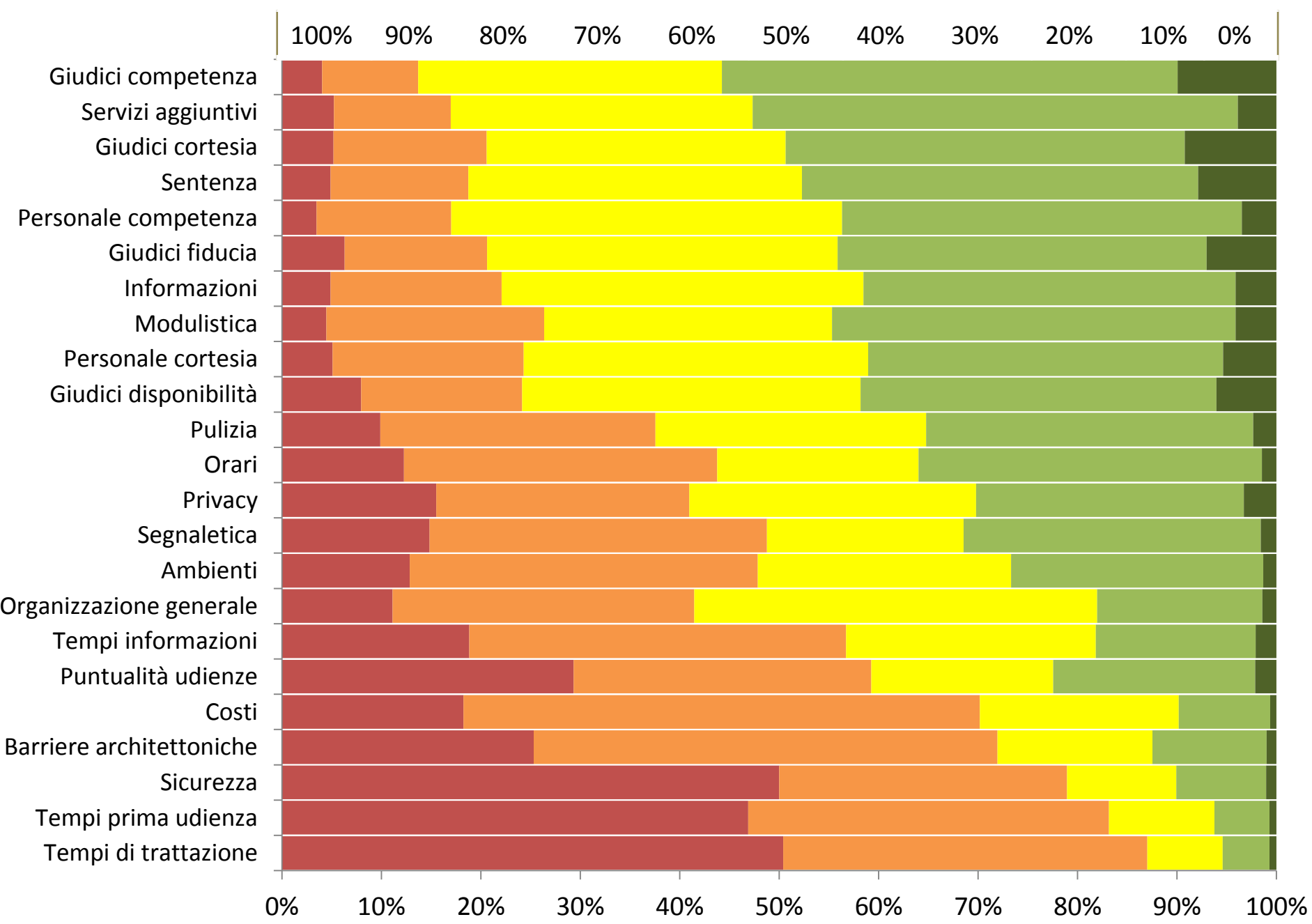
# Legenda delle descrizioni brevi

ID	DESCRIZIONE BREVE	DESCRIZIONE LUNGA	AREA
1	Barriere architettoniche	Facilità di accesso al Tribunale per i diversamente abili e gli anziani	Ambiente
2	Segnaletica	Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Tribunale	Ambiente
3	Orari	Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico alle esigenze degli utenti	Organizzazione
4	Ambienti	Ambienti (sale di attesa, aule di udienza) accoglienti e confortevoli	Ambiente
5	Pulizia	Pulizia degli ambienti	Ambiente
6	Personale competenza	Competenza del personale	Personale
7	Informazioni	Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite dal personale	Personale
8	Personale cortesia	Cortesia e disponibilità del personale ad aiutare l'utente	Personale
9	Modulistica	Chiarezza e comprensibilità dei moduli da compilare	Organizzazione
10	Tempi informazioni	Tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste	Tempi
11	Organizzazione generale	Organizzazione dell'ufficio nel suo complesso	Organizzazione
12	Sicurezza	Il servizio di sicurezza e i controlli all'ingresso	Ambiente
13	Servizi aggiuntivi	Servizi aggiuntivi presenti all'interno del tribunale (Bar, banca, ufficio postale,...)	Ambiente
14	Costi	Adeguatezza dei costi per accedere alla giustizia	Costi
15	Tempi di trattazione	Tempi con cui le cause e i procedimenti vengono trattati	Tempi
16	Tempi prima udienza	Tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza	Tempi
17	Puntualità udienze	Puntualità delle udienze	Organizzazione
18	Privacy	La privacy delle parti durante le udienze	Organizzazione
19	Giudici fiducia	Capacità del giudice ad ispirare fiducia	Giudici
20	Giudici competenza	Competenza dei giudici	Giudici
21	Giudici cortesia	Cortesia dei giudici	Giudici
22	Sentenza	Chiarezza e comprensibilità della sentenza/decisione	Giudici
23	Giudici disponibilità	Disponibilità dei giudici a prestare la giusta considerazione alle ragioni delle parti	Giudici

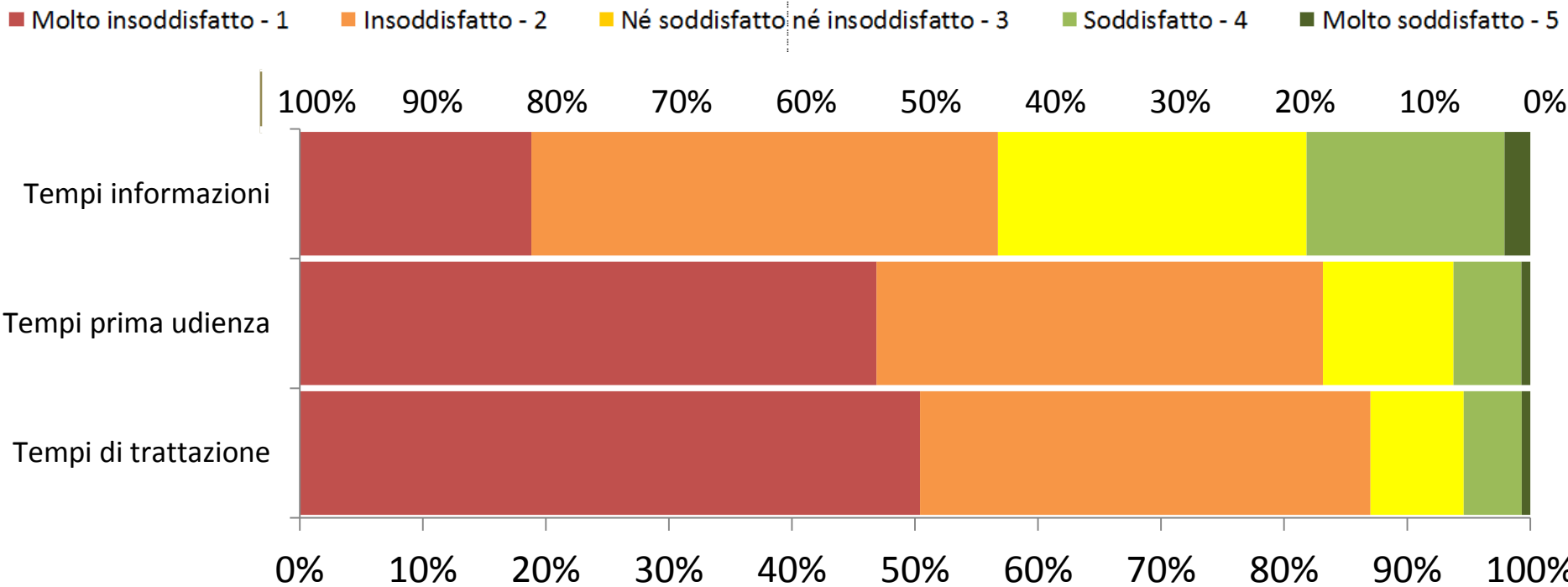
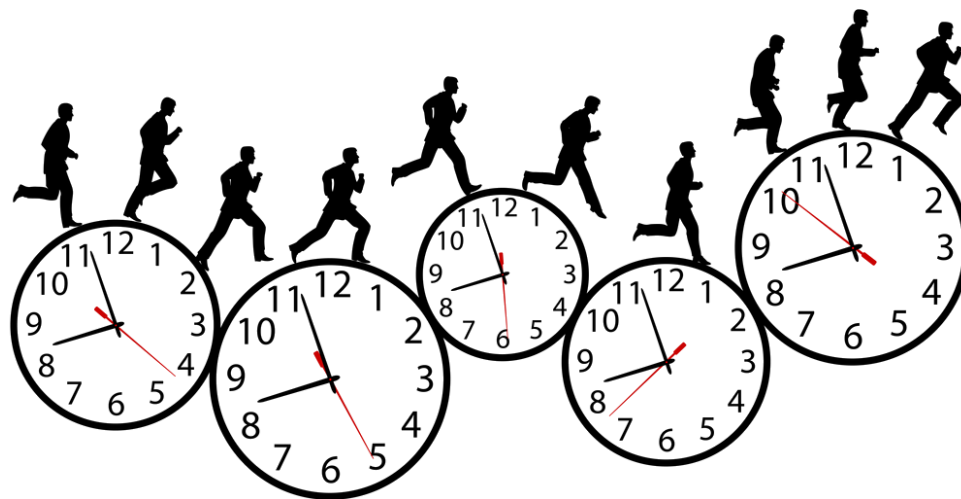
# Soddisfazione in dettaglio



Medie su  
scala da 1 a 5



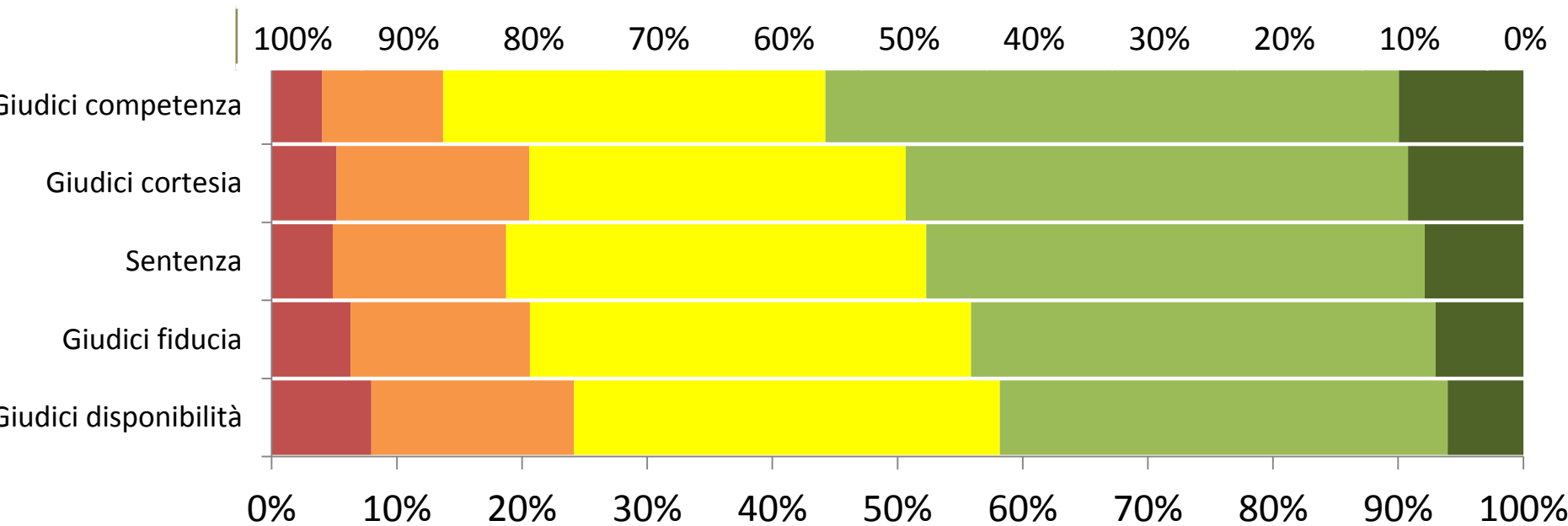
# Tempi



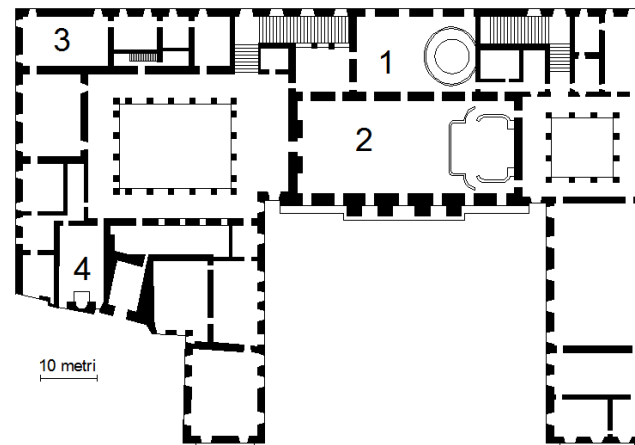
# Giudici



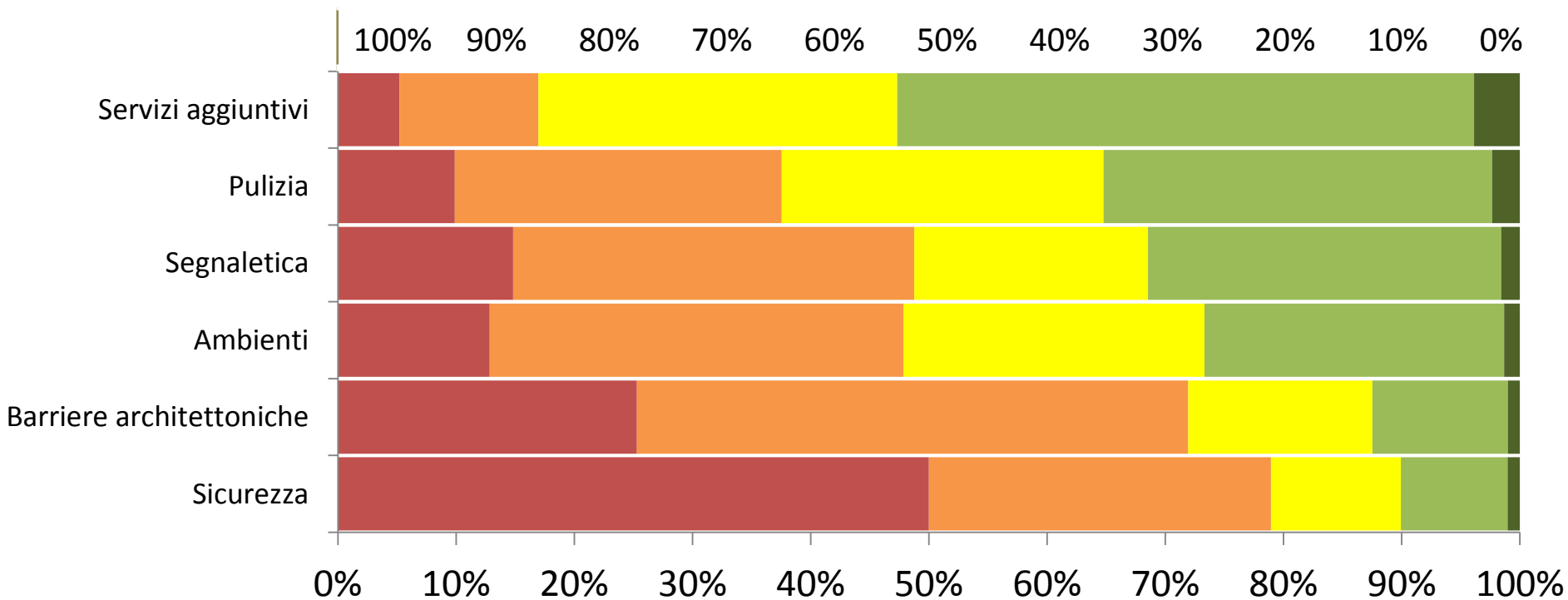
■ Molto insoddisfatto - 1   
 ■ Insoddisfatto - 2   
 ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3   
 ■ Soddisfatto - 4   
 ■ Molto soddisfatto - 5



# Ambiente

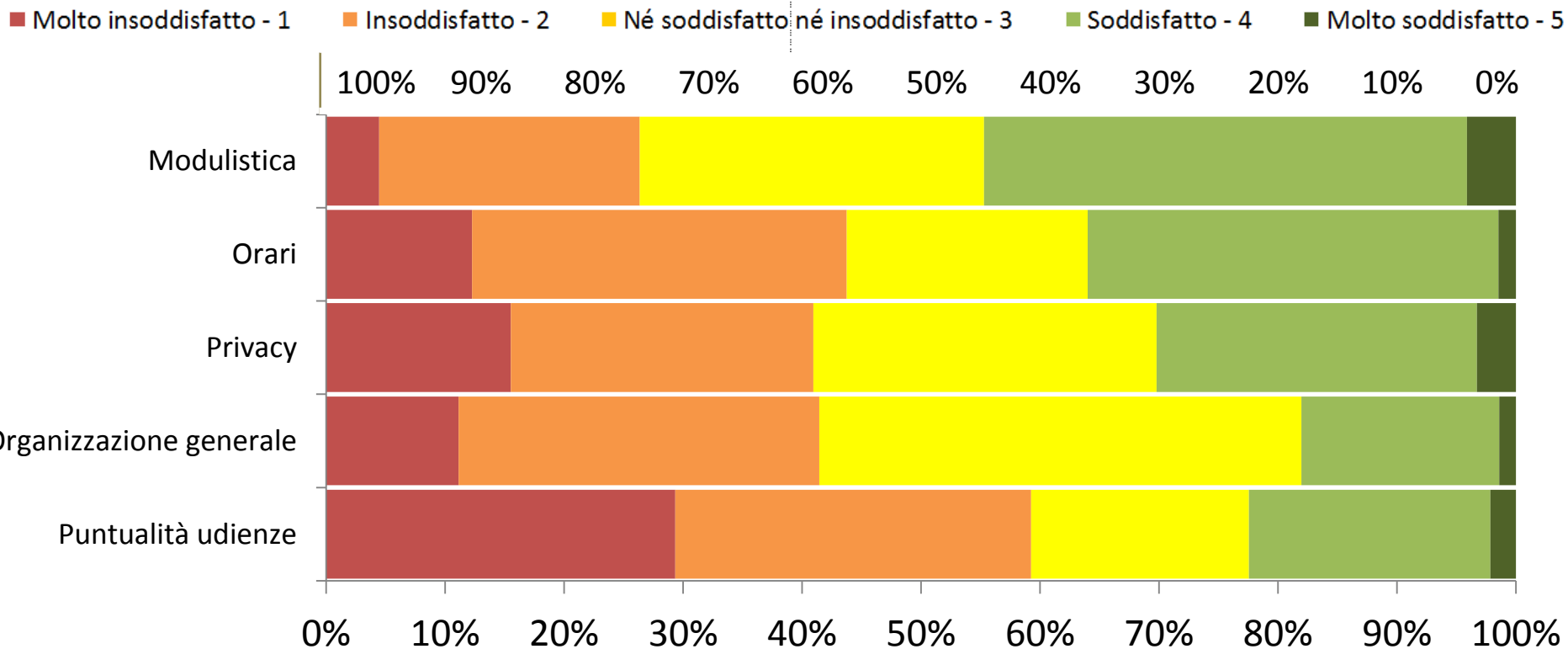


■ Molto insoddisfatto - 1   
 ■ Insoddisfatto - 2   
 ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3   
 ■ Soddisfatto - 4   
 ■ Molto soddisfatto - 5





# Organizzazione



# Personale amministrativo



■ Molto insoddisfatto - 1   ■ Insoddisfatto - 2   ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3   ■ Soddisfatto - 4   ■ Molto soddisfatto - 5

100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%

Personale competenza

Informazioni

Personale cortesia

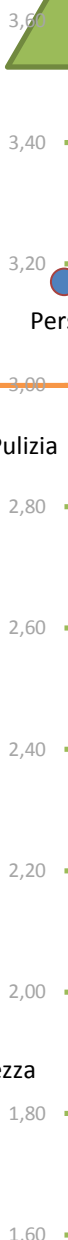
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

# SODDISFAZIONE

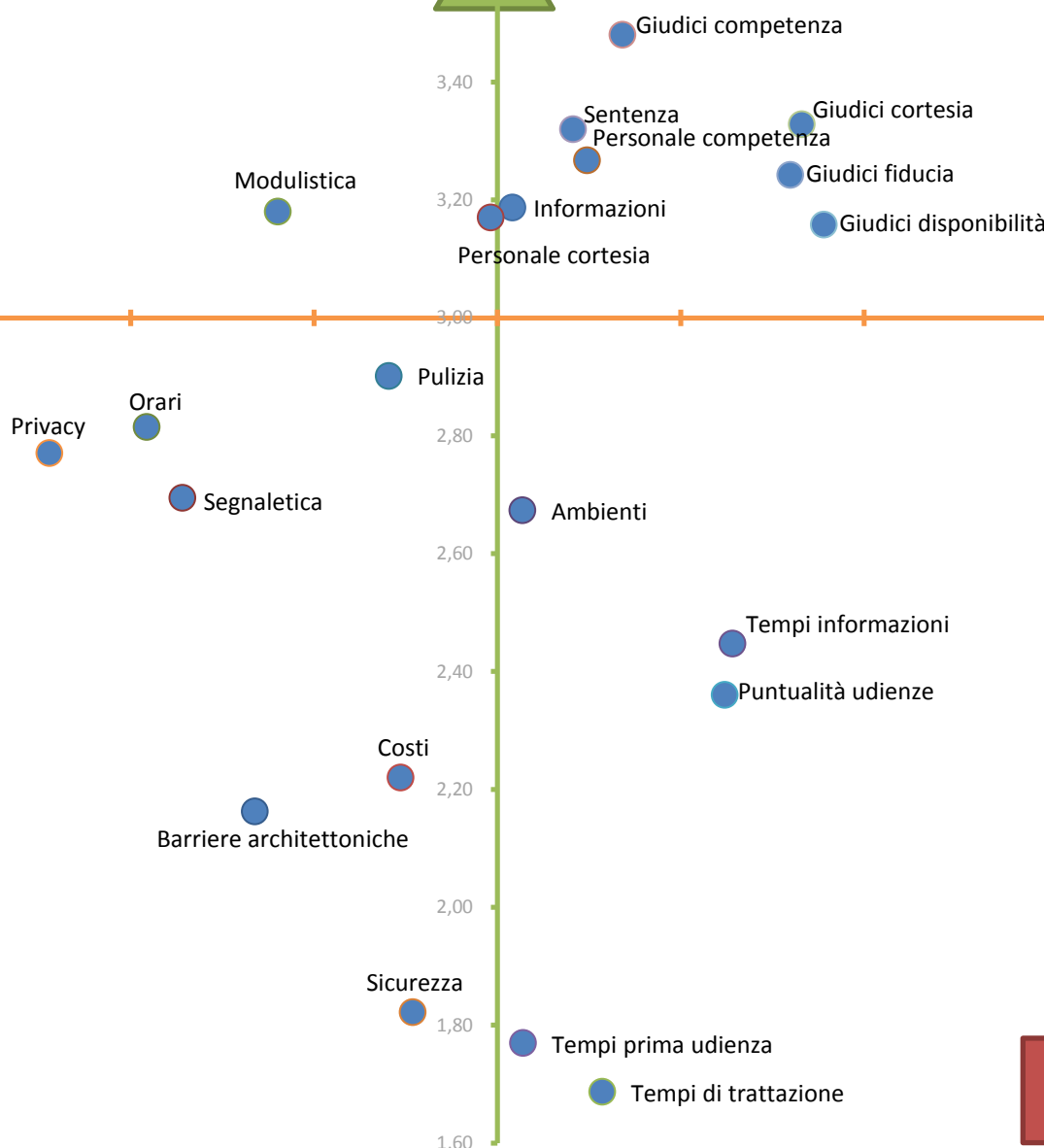
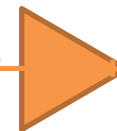
BASSA IMPORTANZA  
ALTA SODDISFAZIONE

ALTA IMPORTANZA  
ALTA SODDISFAZIONE

● Servizi aggiuntivi



IMPORTANZA



BASSA IMPORTANZA  
BASSA SODDISFAZIONE

ALTA IMPORTANZA  
BASSA SODDISFAZIONE

# Analisi per area/settore

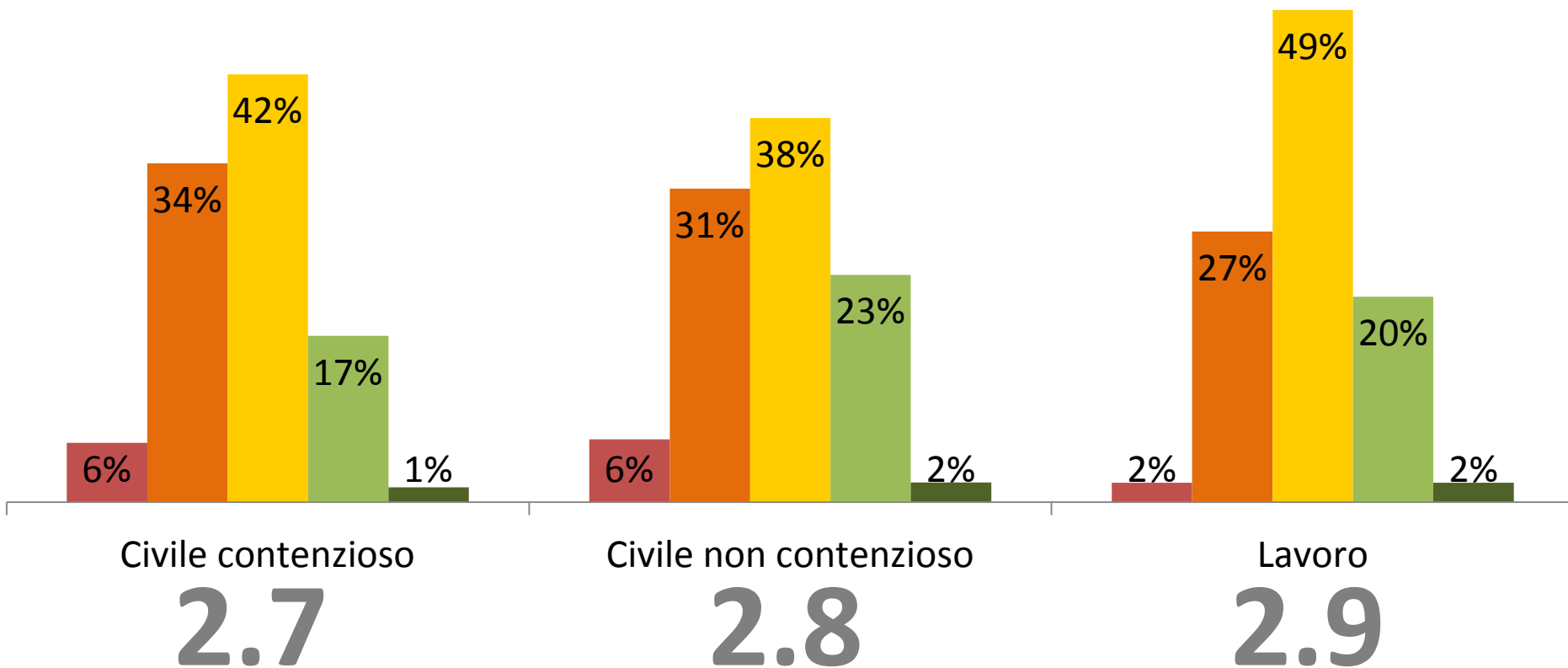


CIVILE  
CONTENZIOSO

CIVILE NON  
CONTENZIOSO

LAVORO

# Soddisfazione generale per settore



Medie su scala da 1 a 5

Da osservare che il settore lavoro, che fa registrare il livello di soddisfazione più alto, è anche caratterizzato da una percentuale più alta di visitatori alla prima visita in tribunale a differenza, ad esempio, del settore contenzioso, dove si riscontra un'utenza che ha avuto rapporti con il tribunale più frequenti.

# Dettaglio soddisfazione per area/settore

Ordinamento per area

	Item	Civile contenzioso	Civile non contenzioso	Lavoro	Totale
AMBIENTE	Barriere architettoniche	2,19	2,13	2,16	2,16
	Segnaletica	2,69	2,64	2,74	2,69
	Ambienti	2,67	2,40	2,90	2,67
	Pulizia	2,83	2,76	3,09	2,90
	Sicurezza	1,75	1,93	1,81	1,82
	Servizi aggiuntivi	3,38	3,34	3,31	3,34
COSTI	Costi	2,18	2,24	2,25	2,22
	Giudici fiducia	3,10	3,31	3,34	3,24
GIUDICI	Giudici competenza	3,38	3,54	3,54	3,48
	Giudici cortesia	3,19	3,39	3,43	3,33
	Sentenza	3,23	3,45	3,30	3,32
	Giudici disponibilità	3,04	3,25	3,22	3,16
	Orari	2,82	2,66	2,93	2,81
ORGANIZZAZIONE	Moduli	3,04	3,28	3,24	3,18
	Organizzazione generale	2,62	2,56	2,81	2,67
	Puntualità udienze	2,29	2,41	2,40	2,36
	Privacy	2,54	2,94	2,88	2,77
	Personale competenza	3,18	3,29	3,35	3,27
PERSONALE	Informazioni	3,09	3,19	3,29	3,19
	Personale cortesia	3,05	3,21	3,27	3,17
	Tempi informazioni	2,43	2,36	2,55	2,45
TEMPI	Tempi di trattazione	1,60	1,77	1,71	1,69
	Tempi prima udienza	1,70	1,82	1,80	1,77

Item	Civile contenzioso	Civile non contenzioso	Lavoro
Ambienti	→ 2,67	↓ 2,40	↑ 2,90
Privacy	↓ 2,54	↑ 2,94	↑ 2,88
Pulizia	↓ 2,83	↓ 2,76	↑ 3,09
Orari	→ 2,82	↓ 2,66	↑ 2,93
Organizzazione generale	↓ 2,62	↓ 2,56	↑ 2,81
Giudici fiducia	↓ 3,10	↑ 3,31	↑ 3,34
Giudici cortesia	↓ 3,19	↑ 3,39	↑ 3,43
Moduli	↓ 3,04	↑ 3,28	↑ 3,24
Personale cortesia	↓ 3,05	↑ 3,21	↑ 3,27
Sentenza	↓ 3,23	↑ 3,45	↓ 3,30
Giudici disponibilità	↓ 3,04	↑ 3,25	↑ 3,22
Informazioni	↓ 3,09	→ 3,19	↑ 3,29
Tempi informazioni	→ 2,43	↓ 2,36	↑ 2,55
Sicurezza	↓ 1,75	↑ 1,93	↓ 1,81
Tempi di trattazione	↓ 1,60	↑ 1,77	→ 1,71
Personale competenza	↓ 3,18	→ 3,29	↑ 3,35
Giudici competenza	↓ 3,38	↑ 3,54	↑ 3,54
Tempi prima udienza	↓ 1,70	↑ 1,82	↑ 1,80
Puntualità udienze	↓ 2,29	↑ 2,41	↑ 2,40
Segnaletica	→ 2,69	↓ 2,64	↑ 2,74
Servizi aggiuntivi	↑ 3,38	→ 3,34	↓ 3,31
Costi	↓ 2,18	↑ 2,24	↑ 2,25
Barriere architettoniche	↑ 2,19	↓ 2,13	→ 2,16

### NOTA

Differenze inferiori a 0,20 non sono statisticamente significative.

# Domande aperte





# «Quali aspetti di questo Ufficio Giudiziario l'hanno colpita in POSITIVO?»



Tra coloro che hanno espresso un giudizio positivo i commenti si concentrano nell'area **Personale amministrativo** 28% (cortesia, disponibilità e competenza), **Ambienti** 28% (raggiungibilità della struttura tramite mezzi pubblici, accoglienza e pulizia degli ambienti) e **Giudici** 22% (competenza).

# «Osservazione o suggerimenti per migliorare l'efficienza di questo ufficio giudiziario ed il servizio offerto suo complesso»

27%

TEMPI

10% Tempi di attesa  
10% Tempi dei procedimenti  
7% Tempi della giustizia

24%

ORGANIZZAZIONE

5% Commenti generali sull'organizzazione  
4% Chiarezza della segnaletica  
4% Apertura pomeridiana

21%

AMBIENTI

5% Aspetto del palazzo  
5% Pulizia dei bagni  
4% Confusione/mancanza di privacy negli ambienti

11%

SICUREZZA

10% Sicurezza e controlli all'ingresso

10%

PERSONALE  
AMM.

3% Aumento dell'organico  
3% Disponibilità del personale

9%

UDIENZE

2% Velocità delle udienze  
2% Puntualità delle udienze  
2% Privacy durante le udienze

4%

GIUDICI

1% Disponibilità dei giudici  
1% Competenza dei giudici  
1% Equità del giudizio



# Risultati di alcune domande specifiche sul Tribunale di Roma

# Utilità della proposta conciliativa

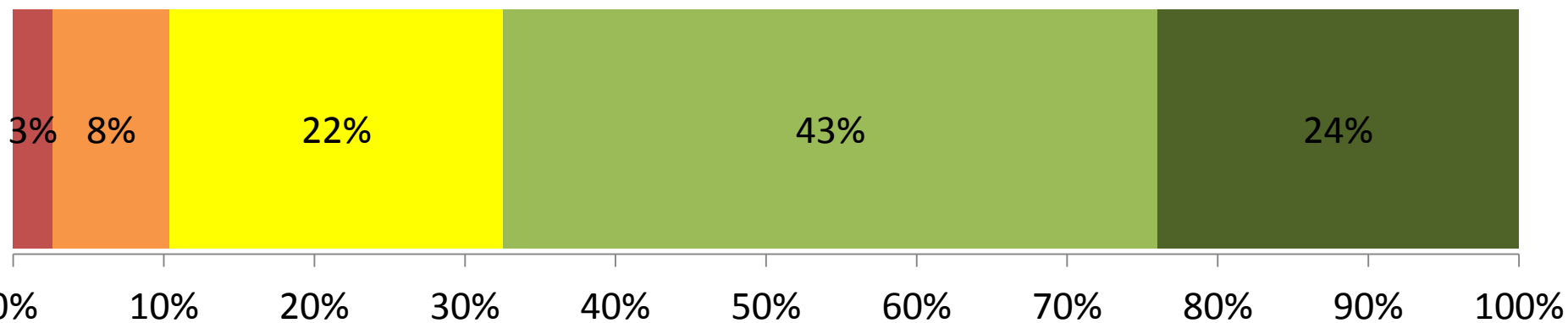
**Q9.** Ritiene utile che il giudice prima di iniziare la trattazione della causa cerchi di far conciliare le parti con una proposta conciliativa, dopo aver parlato con ciascuna parte presente ed aver accertato la disponibilità a conciliare la lite?

% mancate  
risposte

3%

Importanza  
su scala da 1 a 5

3.78



# Utilità del calendario preventivo

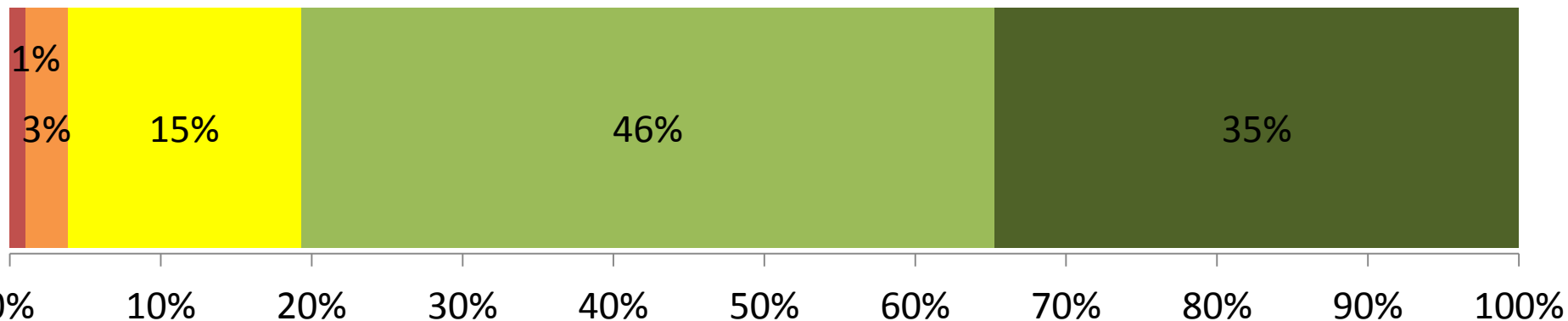
**Q10.** Quanto ritiene utile che il Giudice già dalla prima udienza fissi tutte le altre udienze presumibilmente necessarie a definire la controversia con la sentenza?

% mancate  
risposte

3%

Importanza  
su scala da 1 a 5

4.11



# Focus sul sito web

**Tribunale di Roma**  
Ministero della Giustizia

Home | Informazioni | Sedoni e Uffici | Organici | Aste Giudiziarie | Modulistica | Siti di interesse | Come fare per... | Convenzioni | Filo diretto con il Tribunale

**Dove siamo**

**Presidenza**  
Via Golametto, 11 (P.le Clodio)  
00196 Roma (RM)  
centralino 06-38791

**Dirigenza**  
Via Golametto, 11 (P.le Clodio)  
00196 Roma (RM)  
centralino 06-38791

**Settore Civile**  
Viale Giulio Cesare, 54/b  
00192 Roma (RM)  
centralino 06-35771

Via Lepanto, 4  
00192 Roma (RM)  
centralino 06-323981

**Settore Lavoro**  
Viale Giulio Cesare, 54  
00192 Roma (RM)  
centralino 06-323981

**Settore Penale**  
Via Golametto, 11 (P.le Clodio)  
00196 Roma (RM)  
centralino 06-38791

**P.E.C. Tribunale**  
Utilizzabile a soli fini amministrativi e NON a fini processuali.  
[prot.tribunale.roma@giustiziacert.it](mailto:prot.tribunale.roma@giustiziacert.it)

**Bandi e Gare**

**Mercurio Alato**  
Opera dello scultore Alessandro Romano, posta all'ingresso della Città Giudiziarie di P.le Clodio. Sullo sfondo il Foro Romano.

**Fallimentare - Circolare applicativa d.l.179/2012**  
[Prime indicazioni per i curatori, i commissari ed i liquidatori](#)

[Nuove modalità rilascio Copie Penali NON URGENTI](#)

**News**  
10/06/2015

**Aste Giudiziarie**  
L'elenco delle Vendite Giudiziarie promosse presso il Tribunale

- [Beni Immobiliari](#)
- [Beni mobiliari](#)
- [Vendite telematiche](#)
- [Risparmi](#)

**ASIE TELENOE** Vendite telematiche

**ASIE TELENOE** Vendite telematiche Misure di Prevenzione

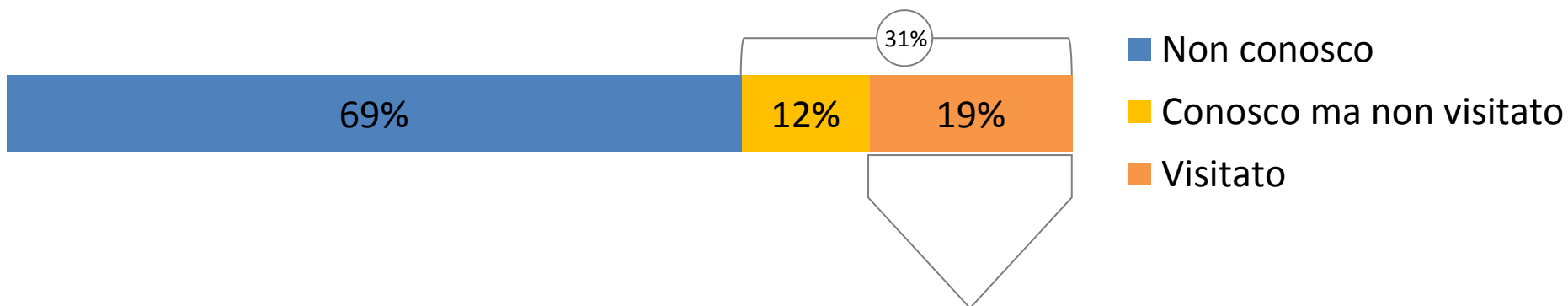
**ASIE TELENOE** vetrina immobiliare permanente

**Area Riservata**  
Questa area è riservata ai soli magistrati del Distretto del Lazio, per la consultazione della banca dati delle sentenze in materia civile e di lavoro della Corte d'Appello di Roma e del Tribunale di Roma.

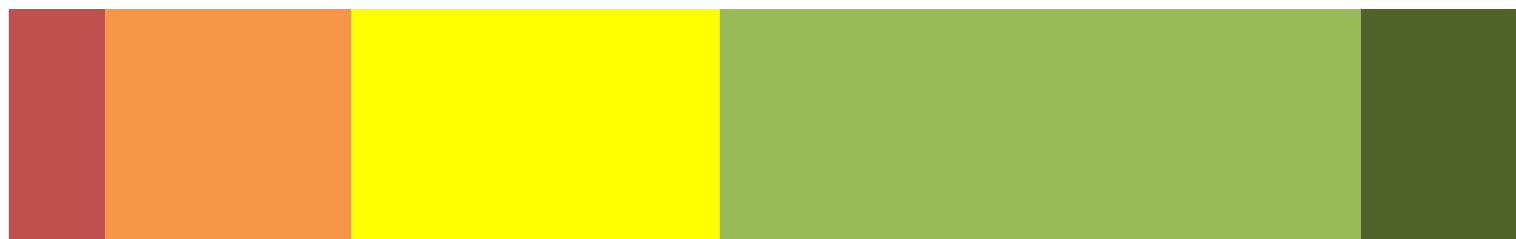
[Accessi](#)

**CSM** Consiglio Superiore della Magistratura

# Conoscenza ed Esperienza del sito



Ho trovato facilmente le informazioni che cercavo sul sito:



3.4

Media su  
scala da 1 a 5

Il sito del tribunale è aggiornato e completo:



3.0

Media su  
scala da 1 a 5

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

# Focus sulla Modulistica



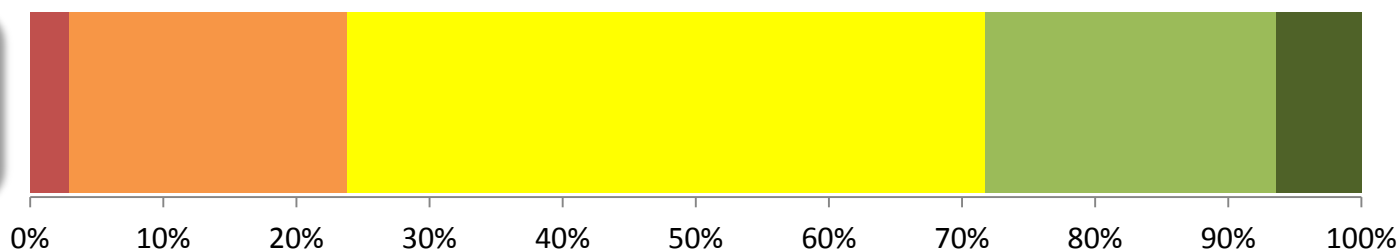


# Modulistica

Q.15 Lei personalmente come giudica la chiarezza e la comprensibilità della modulistica?

% mancate risposte

40%



Media su scala da 1 a 5

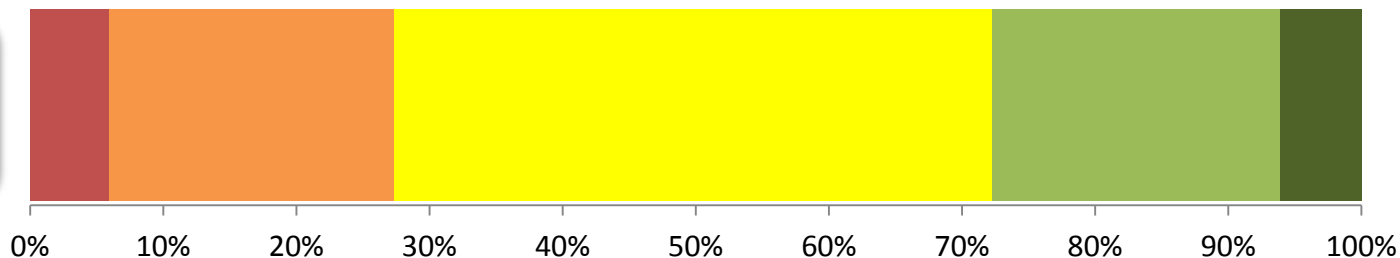
3.1

1 Per niente chiara 2 Poco chiara 3 Abbastanza chiara 4 Molto chiara 5 Estremamente chiara

Q.16 Come giudica la facilità nel reperire la modulistica?

% mancate risposte

40%

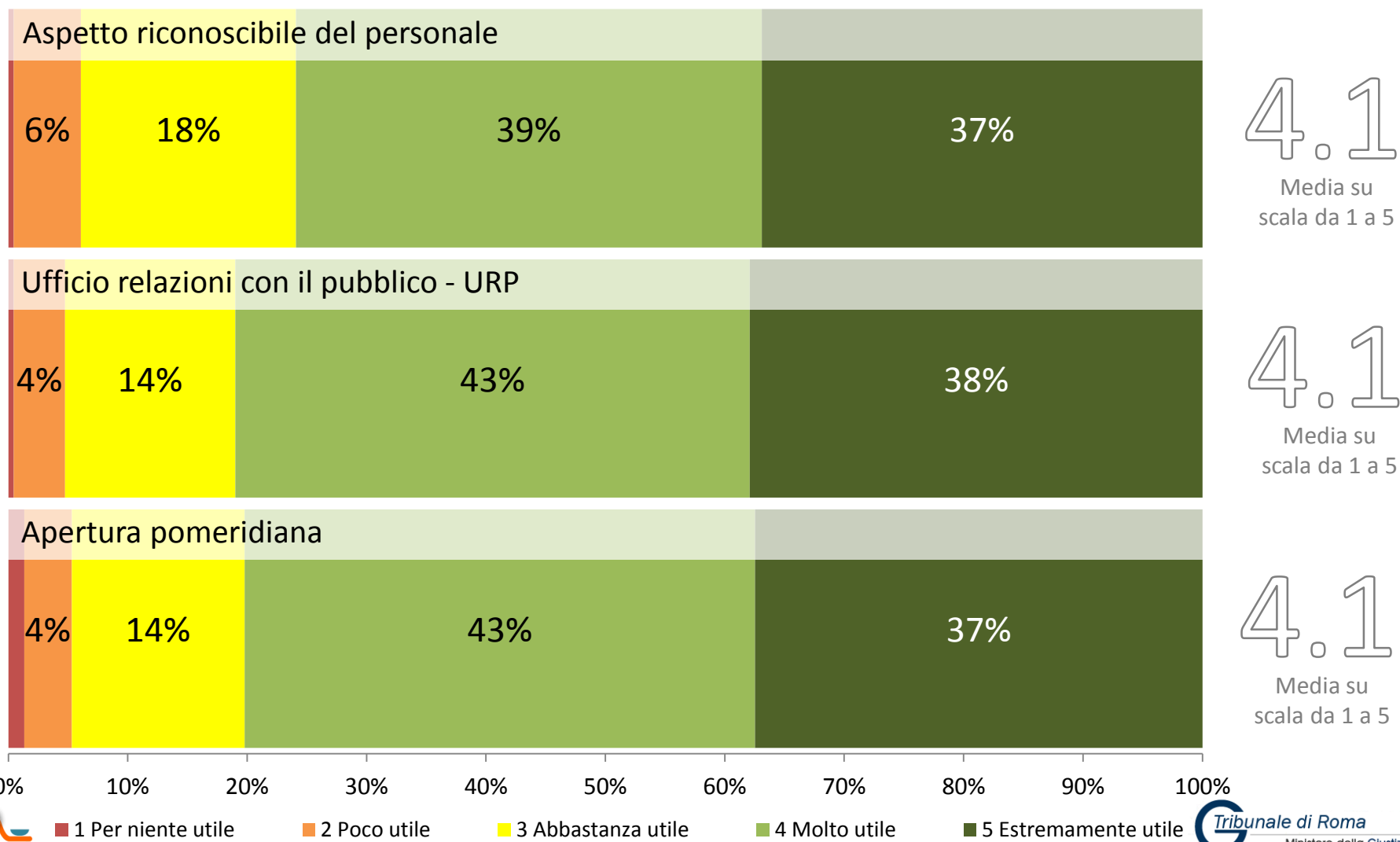


Media su scala da 1 a 5

3.0

1 Per niente facile 2 Poco facile 3 Abbastanza facile 4 Molto facile 5 Estremamente facile

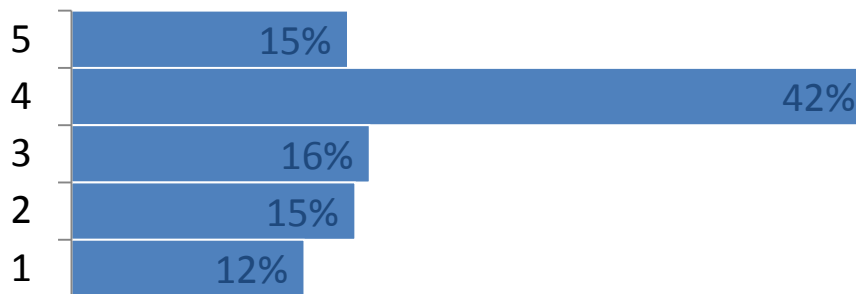
# Utilità di eventuali ulteriori servizi



# Confronti con indagini simili

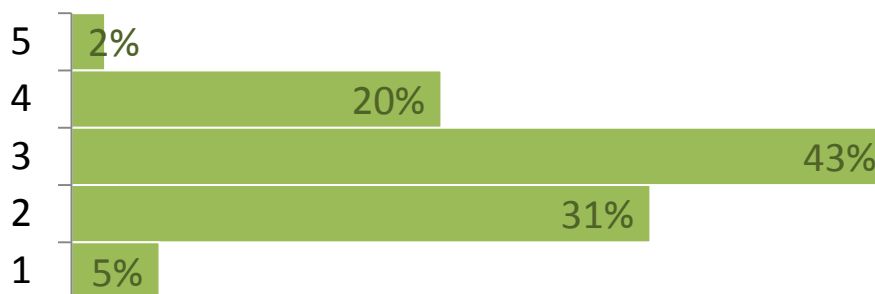
## SODDISFAZIONE GENERALE

-scala a 5 punti-



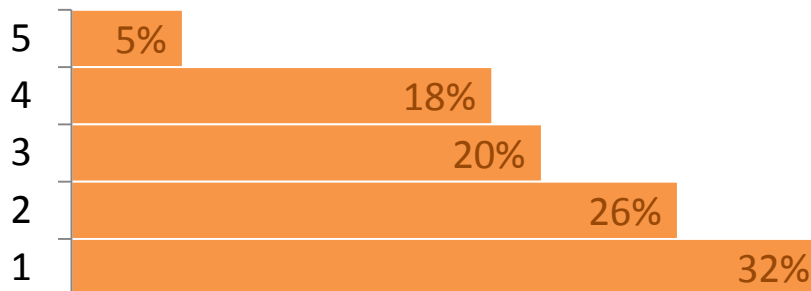
Score:

3.32



Score:

2.83



Score:

2.38

# AMBIENTI

## DETTAGLIO SODDISFAZIONE

-scala a 5 punti-



Ambienti (sale di attesa, aule di udienza) accoglienti e confortevoli

2.67

3.74

2.19

Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Tribunale

2.69

3.68

2.33

La segnaletica e le indicazioni sono chiare

Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Palazzo di Giustizia per consentire di raggiungere facilmente il servizio desiderato

Facilità di accesso al Tribunale per i diversamente abili e gli anziani

2.16

nc

2.27

Pulizia degli ambienti

2.90

4.13

2.45

Il servizio di sicurezza e i controlli all'ingresso

1.82

nc

nc

# GIUDICI

## DETTAGLIO SODDISFAZIONE

-scala a 5 punti-



Capacità del giudice ad ispirare fiducia

3.24

3.47

2.99

I giudici ispirano fiducia

Competenza dei giudici

3.47

3.70

3.16

I giudici sono competenti

Cortesìa dei giudici

3.32

3.79

3.16

I giudici sono cortesi

«Chiarezza»

3.31

3.58

3.21

Chiarezza e comprensibilità della sentenza/decisione

I giudici si esprimono con chiarezza

Chiarezza dei giudici nella conduzione dell'udienza

# TEMPI

## DETTAGLIO SODDISFAZIONE

-scala a 5 punti-



Tempi con cui le cause e i procedimenti vengono trattati

1.68

nc

1.67

Tempi con cui le cause vengono trattate

Tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza

1.76

nc

1.97

Tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste

2.44

nc

2.57

I tempi della giustizia sono ragionevoli

nc

1.89

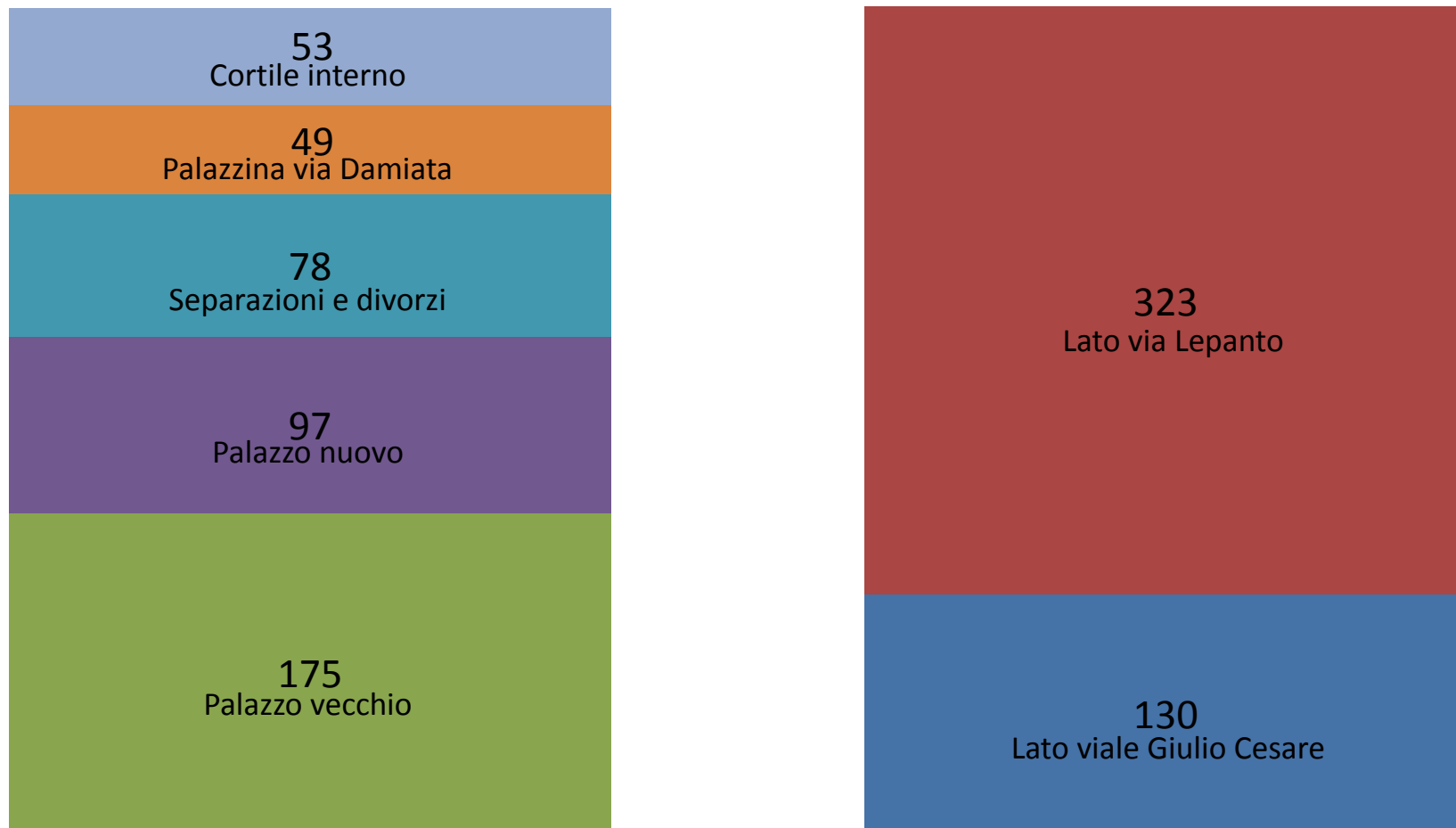
nc



Elaborazione a cura della Direzione Generale di Statistica del Ministero della Giustizia



# Numero di interviste per luogo di intervista

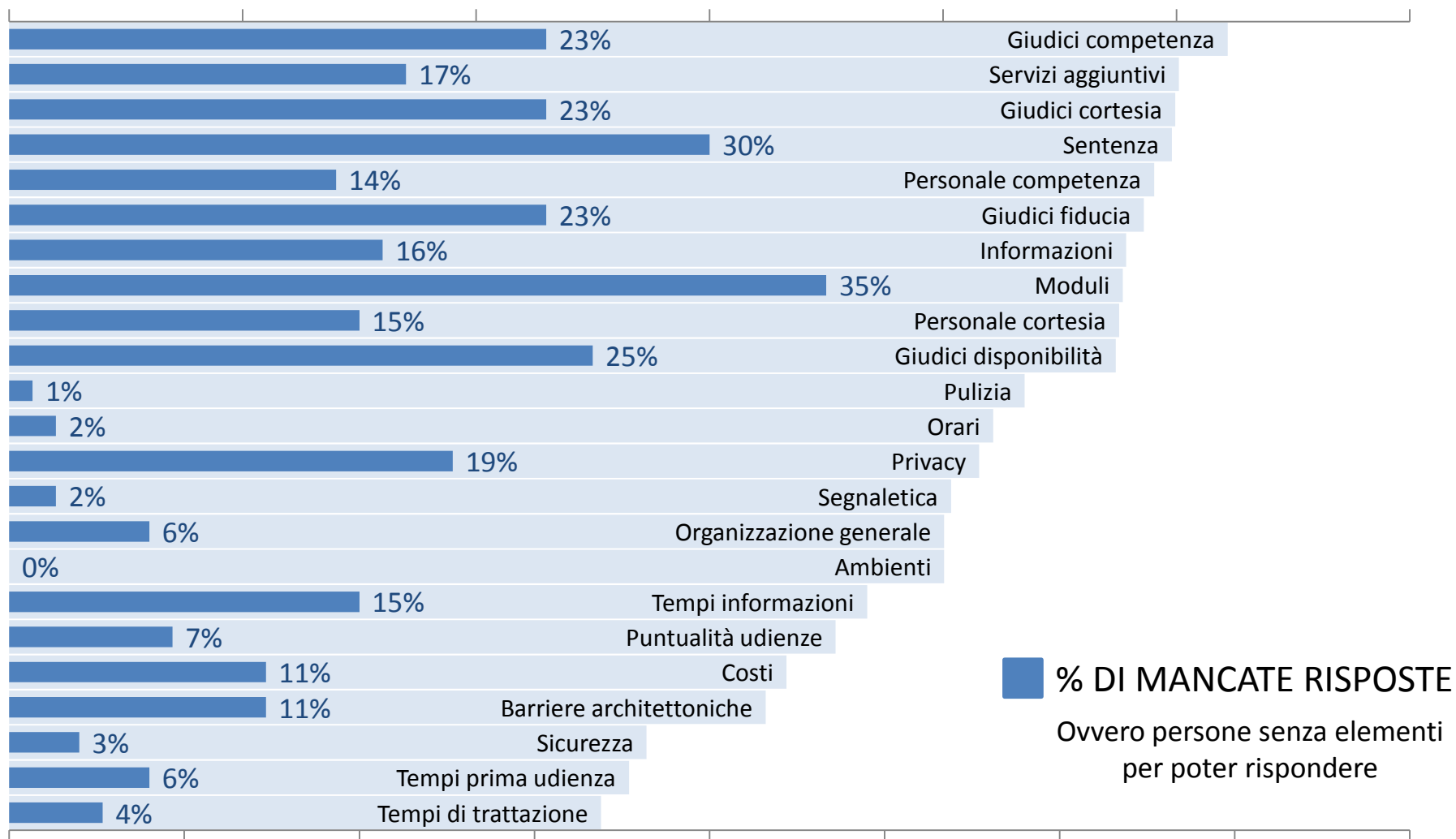


PALAZZO 54-B

LAVORO



# Esposizione agli stimoli



Ministero della Giustizia



Direzione Generale di Statistica  
e Analisi Organizzativa