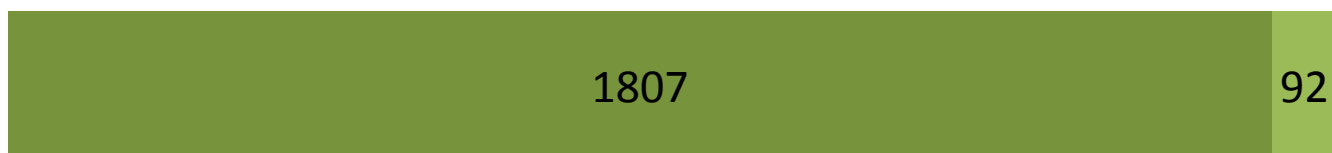


**UN QUARTO D'ORA DEL
TUO TEMPO
PER MIGLIORARE
IL SERVIZIO
GIUSTIZIA**

**Indagine di Customer Satisfaction
rivolta agli avvocati e praticanti
avvocati del Foro di Roma**

RISULTATI

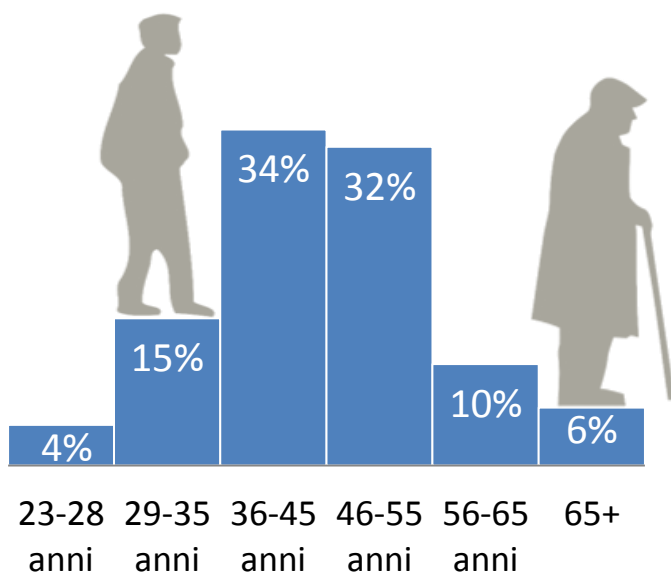
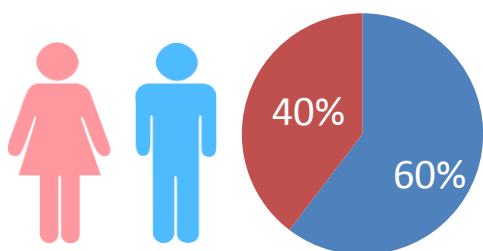
Struttura del campione



■ Avvocati ■ Praticanti

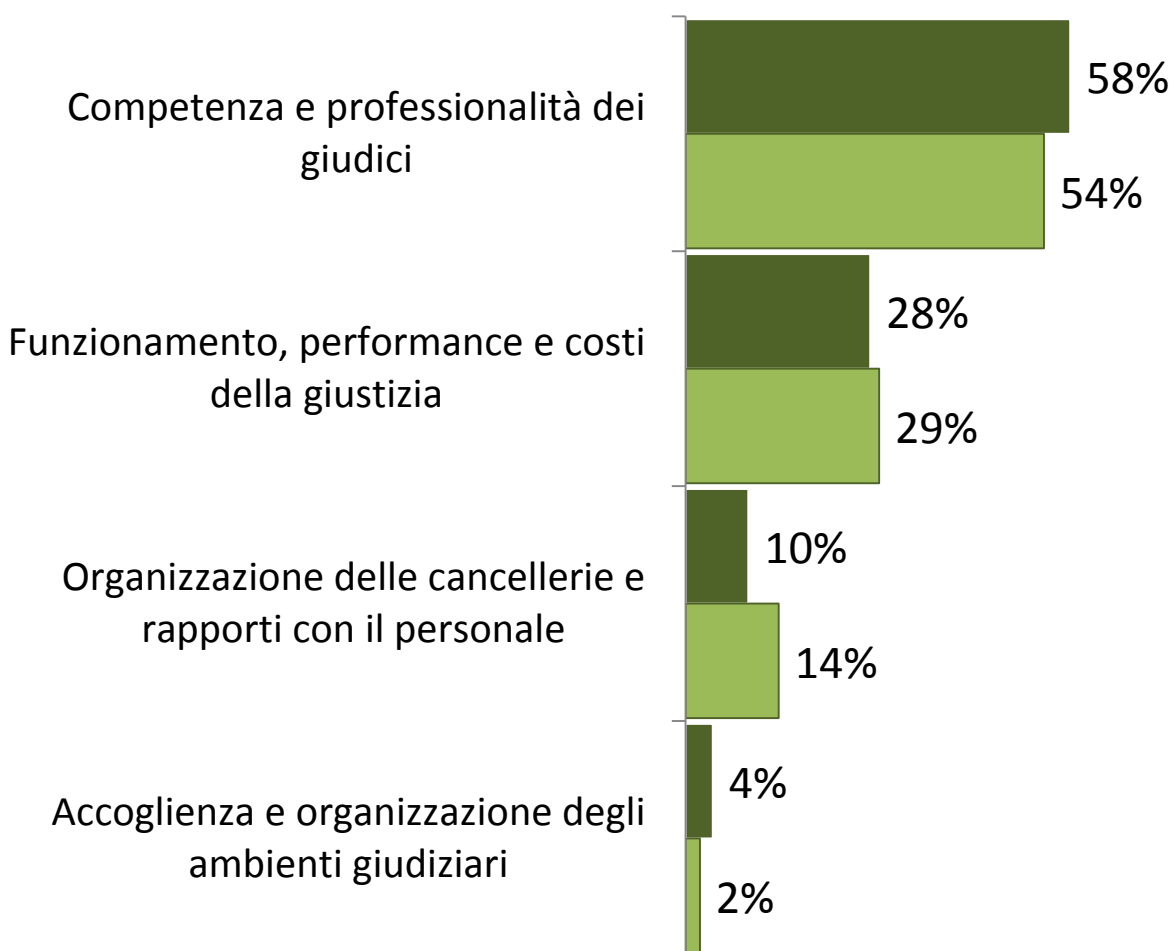


■ Civilisti ■ Civilisti e penalisti ■ Penalisti



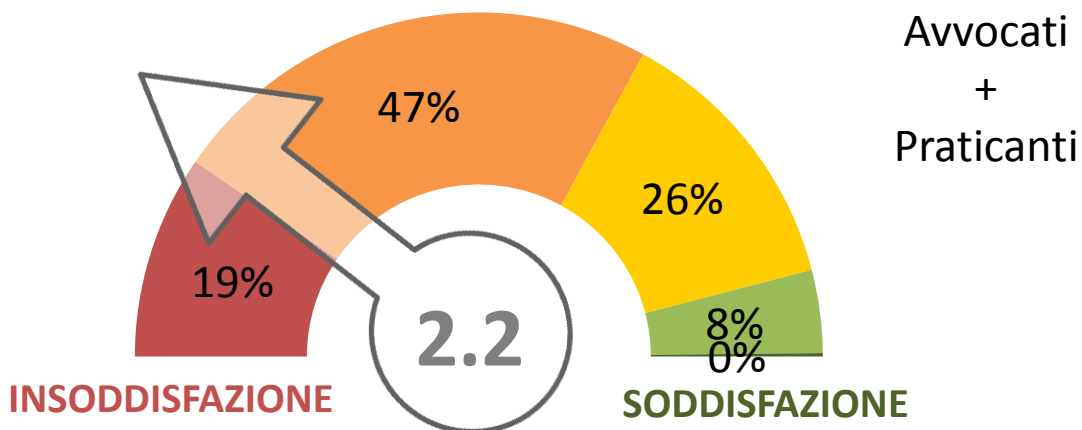
Elementi di importanza

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

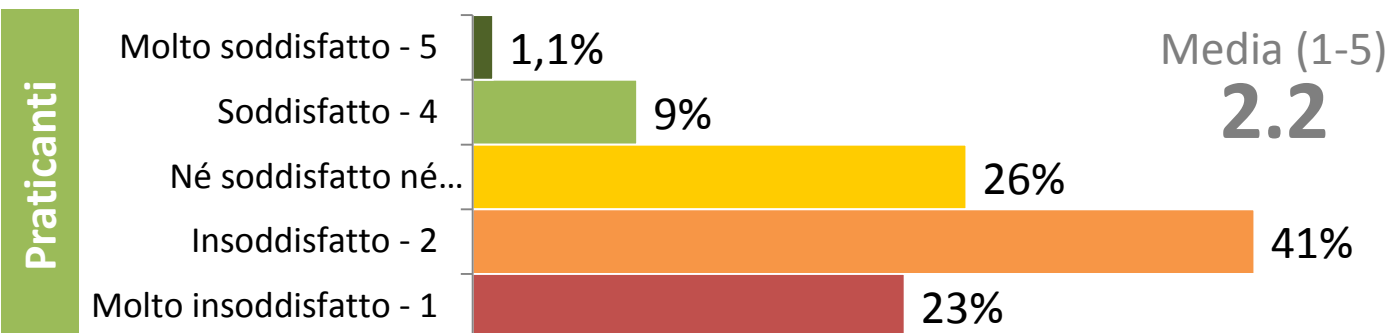
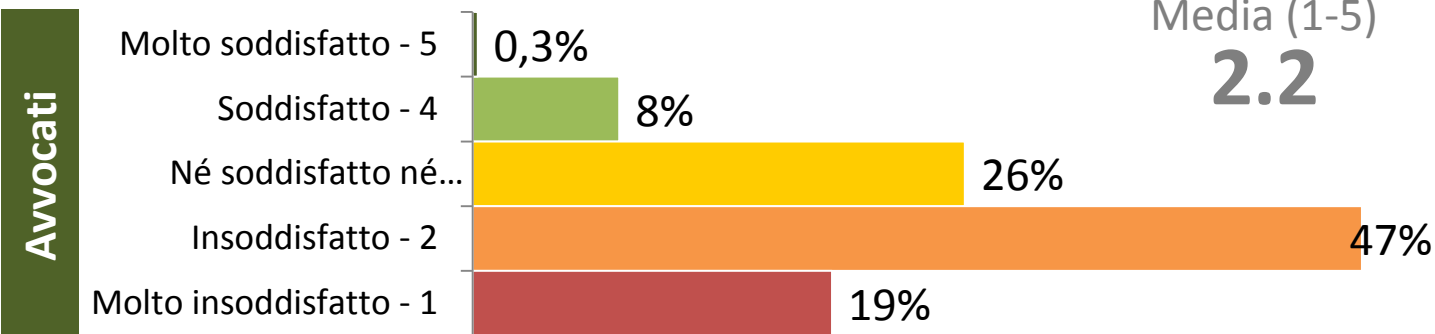


■ Avvocati ■ Praticanti

Soddisfazione generale



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



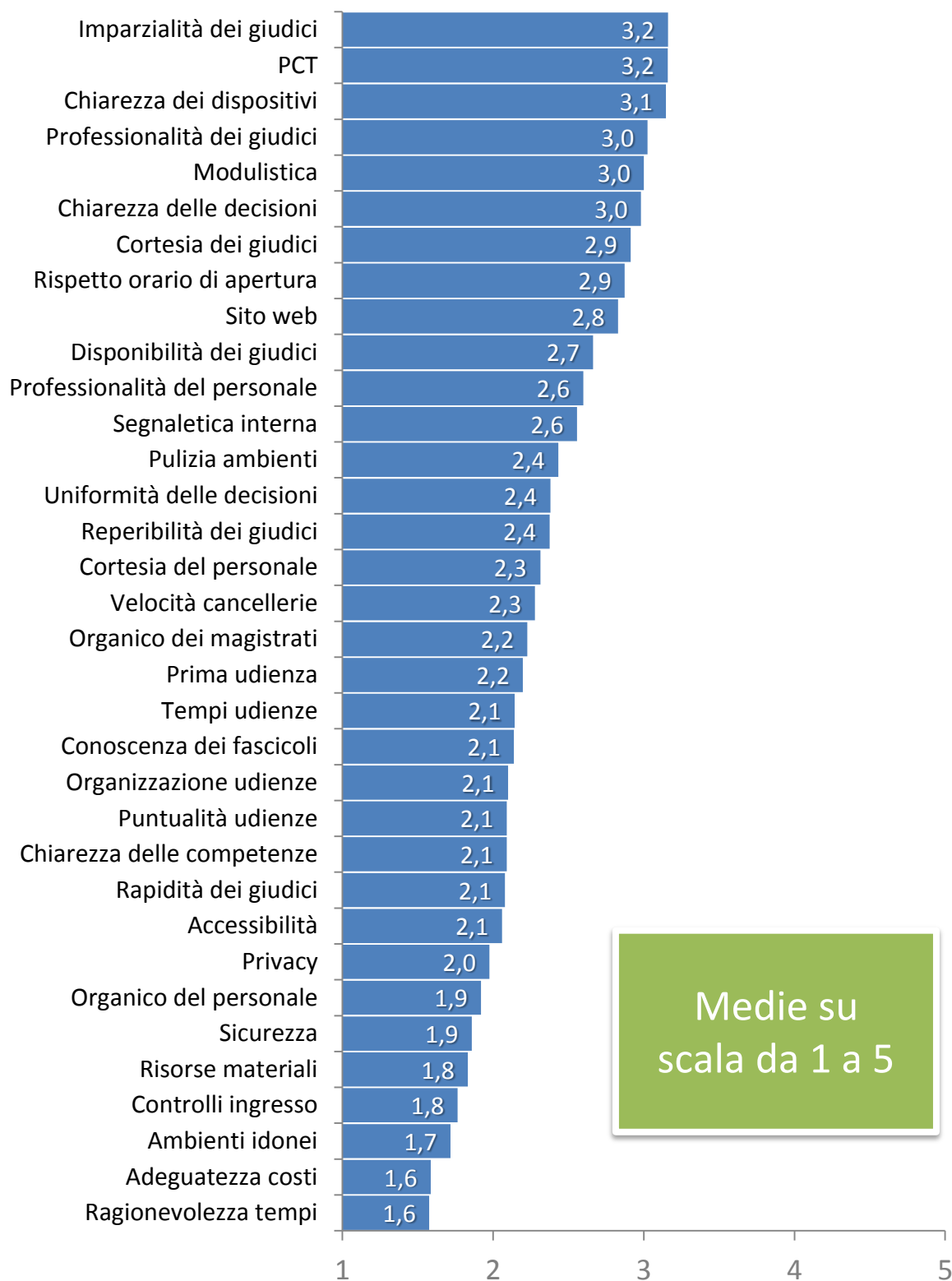
Soddisfazione in dettaglio

ID	Descrizione breve	Descrizione lunga
1	Segnaletica interna	Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Tribunale
2	Accessibilità	Facilità di accesso al Tribunale per i diversamente abili e gli anziani
3	Ambienti idonei	Ambienti idonei all'attività degli avvocati (sale di attesa, punti di appoggio,...)
4	Pulizia ambienti	Pulizia degli ambienti
5	Controlli ingresso	Adeguatezza dei controlli di sicurezza all'ingresso
6	Sicurezza	Livello di sicurezza all'interno della struttura
7	Organizzazione udienze	Organizzazione nella conduzione delle udienze
8	Puntualità udienze	Puntualità delle udienze
9	Privacy	Privacy delle parti durante le udienze
10	Tempi udienze	Adeguatezza dei tempi di trattazione delle udienze
11	Prima udienza	Tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza
12	Ragionevolezza tempi	Ragionevolezza dei tempi della giustizia
13	Adeguatezza costi	Adeguatezza dei costi giudiziari rispetto al servizio fornito
14	Sito web	Qualità del sito web del Tribunale di Roma (www.tribunale.roma.it)
15	PCT	Qualità e funzionalità del Processo Civile Telematico - PCT
16	Cortesia del personale	Cortesia e disponibilità del personale giudiziario ad aiutare l'avvocato
17	Professionalità del personale	Professionalità e competenza del personale giudiziario
18	Organico del personale	Organico del personale giudiziario in servizio
19	Velocità cancellerie	Velocità di risposta da parte delle cancellerie alle richieste degli avvocati
20	Modulistica	Chiarezza e comprensibilità dei moduli da compilare
21	Rispetto orario di apertura	Rispetto dell'orario di apertura al pubblico da parte delle cancellerie
22	Risorse materiali	Risorse materiali in dotazione alle cancellerie
23	Chiarezza delle competenze	Chiarezza nella distribuzione delle competenze all'interno delle cancellerie
24	Cortesia dei giudici	Cortesia dei giudici
25	Professionalità dei giudici	Professionalità e competenza dei giudici
26	Reperibilità dei giudici	Reperibilità dei giudici in ufficio
27	Imparzialità dei giudici	Imparzialità e indipendenza dei giudici
28	Disponibilità dei giudici	Prescindendo dal merito del giudizio, disponibilità ad ascoltare e colloquiare con gli avvocati
29	Conoscenza dei fascicoli	Conoscenza dei fascicoli di udienza da parte dei giudici
30	Chiarezza delle decisioni	Chiarezza e comprensibilità delle decisioni
31	Chiarezza dei dispositivi	Chiarezza dei dispositivi ai fini dell'esecuzione della decisione
32	Rapidità dei giudici	Rapidità dei giudici nella trattazione del processo
33	Uniformità delle decisioni	Uniformità delle decisioni all'interno del Tribunale
34	Organico dei magistrati	Organico dei magistrati in servizio

Legenda delle descrizioni brevi



Soddisfazione in dettaglio



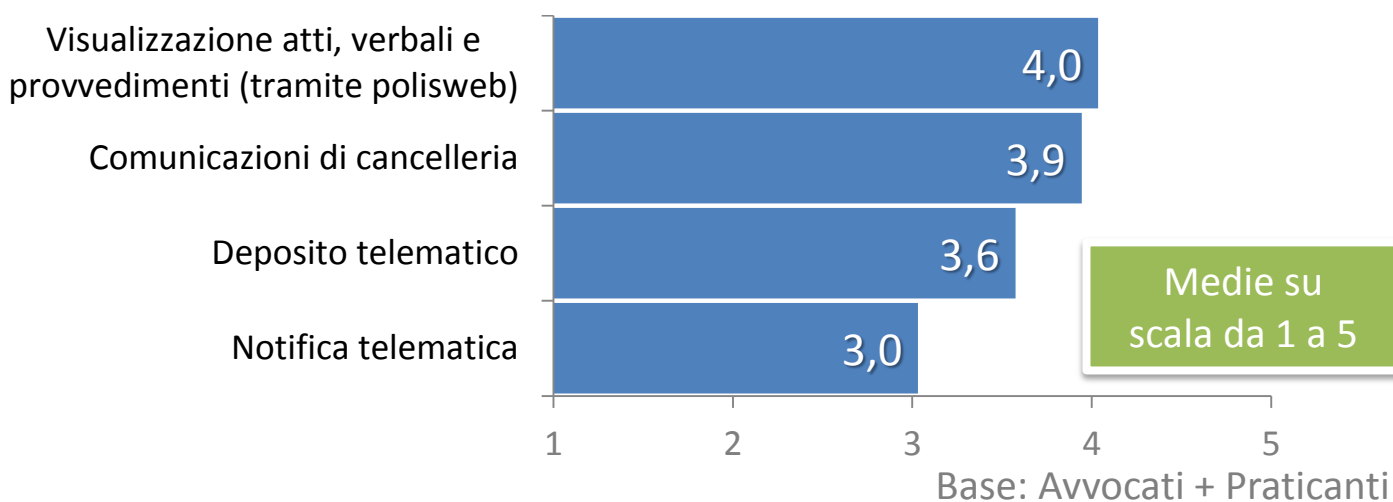
Soddisfazione in dettaglio

		Avvocati	Praticanti	Totale
1	Segnaletica interna	2,6	2,3	2,6
2	Accessibilità	2,1	2,1	2,1
3	Ambienti idonei	1,7	1,8	1,7
4	Pulizia ambienti	2,4	2,6	2,4
5	Controlli ingresso	1,8	1,5	1,8
6	Sicurezza	1,9	1,8	1,9
7	Organizzazione udienze	2,1	2,2	2,1
8	Puntualità udienze	2,1	2,5	2,1
9	Privacy	2,0	2,1	2,0
10	Tempi udienze	2,1	2,4	2,1
11	Prima udienza	2,2	2,2	2,2
12	Ragionevolezza tempi	1,6	1,6	1,6
13	Adeguatezza costi	1,6	1,8	1,6
14	Sito web	2,8	2,9	2,8
15	PCT	3,2	3,1	3,2
16	Cortesia del personale	2,3	2,4	2,3
17	Professionalità del personale	2,6	2,6	2,6
18	Organico del personale	1,9	2,1	1,9
19	Velocità cancellerie	2,3	2,4	2,3
20	Modulistica	3,0	3,1	3,0
21	Rispetto orario di apertura	2,9	3,0	2,9
22	Risorse materiali	1,8	2,0	1,8
23	Chiarezza delle competenze	2,1	2,2	2,1
24	Cortesia dei giudici	2,9	3,4	2,9
25	Professionalità dei giudici	3,0	3,5	3,0
26	Reperibilità dei giudici	2,3	3,0	2,4
27	Imparzialità dei giudici	3,1	3,5	3,2
28	Disponibilità dei giudici	2,6	3,3	2,7
29	Conoscenza dei fascicoli	2,1	2,6	2,1
30	Chiarezza delle decisioni	3,0	3,3	3,0
31	Chiarezza dei dispositivi	3,1	3,4	3,1
32	Rapidità dei giudici	2,1	2,2	2,1
33	Uniformità delle decisioni	2,4	2,8	2,4
34	Organico dei magistrati	2,2	2,5	2,2

Strumenti telematici

Quanto ritiene che i seguenti strumenti telematici abbiano influenzato positivamente la sua attività professionale?

1 Per niente 2 Poco 3 Abbastanza 4 Molto 5 Estremamente

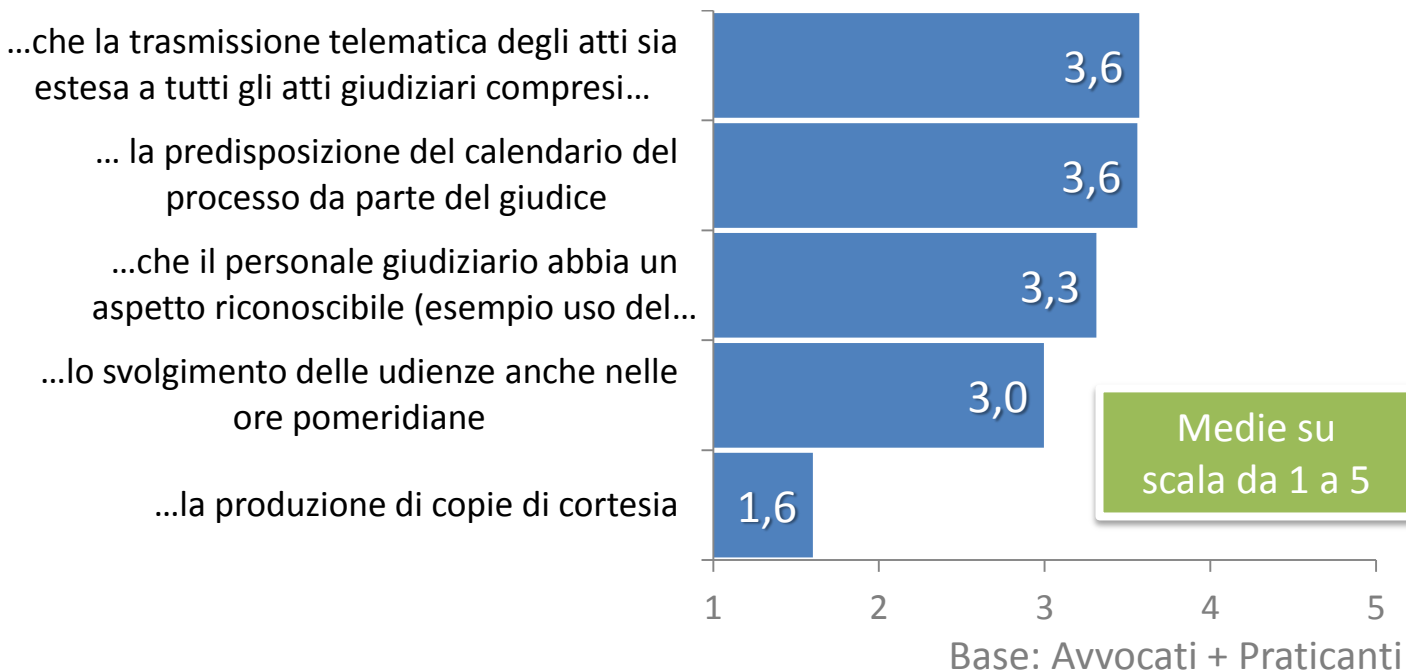


MEDIE (su scala da 1 a 5)	AVVOCATI	PRATICANTI	TOTALE
Visualizzazione atti, verbali e provvedimenti (tramite polisweb)	4,0	4,0	4,0
Comunicazioni di cancelleria	4,0	3,8	3,9
Deposito telematico	3,6	3,6	3,6
Notifica telematica	3,0	3,2	3,0

Possibilità future

Qui di seguito è elencata una serie di aspetti di cui vorremmo lei indicasse il suo personale giudizio in termini di utilità.

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



MEDIE (su scala da 1 a 5)	AVVOCATI	PRATICANTI	TOTALE
...che la trasmissione telematica degli atti sia estesa a tutti gli atti giudiziari compresi quelli introduttivi	3,6	4,0	3,6
... la predisposizione del calendario del processo da parte del giudice	3,6	3,9	3,6
...che il personale giudiziario abbia un aspetto riconoscibile (esempio uso del cartellino identificativo)	3,3	3,5	3,3
...lo svolgimento delle udienze anche nelle ore pomeridiane	3,0	3,4	3,0
...la produzione di copie di cortesia	1,6	2,5	1,6



Elaborazione a cura della
Direzione Generale di Statistica e Analisi Organizzativa
del Ministero della Giustizia

