

2013

# LA GIUSTIZIA VISTA DALL'UTENTE

UN'INDAGINE DI CUSTOMER  
SATISFACTION PRESSO IL PALAZZO  
DI GIUSTIZIA DI TORINO

MONITORAGGIO DI CONTROLLO





**LA GIUSTIZIA VISTA DALL'UTENTE  
UN'INDAGINE DI *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PRESSO IL PALAZZO DI  
GIUSTIZIA DI TORINO  
MONITORAGGIO DI CONTROLLO**

**DICEMBRE 2013**

**ROBERTO CALABRESE**

**DIREZIONE GENERALE DI STATISTICA**



## SOMMARIO

1.	Introduzione .....	7
2.	Gruppo di lavoro e metodologia della ricerca .....	8
3.	Caratteristiche del campione .....	10
4.	I risultati dell'indagine .....	14
4.1	La soddisfazione in generale .....	14
4.2	La soddisfazione: un approfondimento.....	16
4.3	Gli altri risultati .....	19
4.4	Performance e importanza .....	24
4.5	La soddisfazione e gli elementi che la determinano .....	25
4.6	Identikit dell'utente: il profilo dei soddisfatti e degli insoddisfatti.....	27
4.7	Le opinioni degli utenti.....	28
5.	Conclusioni .....	29
	Bibliografia .....	30
	Allegato A.....	31



## 1. INTRODUZIONE

I concetti di qualità e di *customer satisfaction* sono legati, solitamente, all'ambito della produzione di beni e servizi nel settore privato. Un'azienda difficilmente può sopravvivere sul mercato se non soddisfa i bisogni dei propri clienti in maniera tale da distinguersi dalle aziende concorrenti, conseguendo in tal modo un vantaggio competitivo.

Può sembrare quantomeno strano parlare in analoghi termini per la Pubblica Amministrazione, la cui prima caratteristica è quella di non doversi confrontare quotidianamente sul mercato con la concorrenza. Eppure sono evidenti le conseguenze negative che derivano dall'aver un atteggiamento che non metta al primo posto l'interesse e la soddisfazione dei "cittadini/utenti". La sensazione di un crescente allontanamento tra le esigenze dei cittadini e i servizi realmente forniti pone la necessità di una riflessione.

In quest'ottica la *Commission Européenne Pour l'Efficacité de la Justice* (CEPEJ) auspica la realizzazione di indagini sulla soddisfazione a livello nazionale o di singole Corti d'Appello come elementi di una politica volta ad introdurre una cultura della qualità nei sistemi giudiziari europei. Tale approccio riflette un concetto di giustizia incentrato più sugli utenti del "servizio" che sulla performance del sistema giudiziario (CEPEJ, 2010).

Il Tribunale di Torino, insieme alla Corte d'Appello di Catania, in qualità di sedi pilota per l'Italia della rete CEPEJ, nel 2011 decisero di implementare un'indagine di *customer satisfaction*. All'indagine aderirono anche gli uffici della Corte d'Appello di Torino e del Tribunale di Catania. A distanza di due anni, il Tribunale e la Corte d'Appello di Torino hanno deciso d'implementare una seconda indagine al fine di monitorare la soddisfazione degli utenti e valutare gli eventuali cambiamenti.

Il presente documento ha lo scopo di descrivere la metodologia adottata e i principali risultati emersi dall'indagine condotta presso gli uffici giudiziari di Torino nel periodo compreso fra aprile e giugno 2013.

## 2. GRUPPO DI LAVORO E METODOLOGIA DELLA RICERCA

Forti dell'esperienza dell'indagine svolta due anni prima, Tribunale e Corte d'Appello di Torino hanno deciso di replicare la ricerca nel 2013. Si è pertanto ricostituito, sotto il coordinamento della Direzione Generale di Statistica (DGStat), il gruppo di lavoro già efficacemente impiegato nella prima indagine e formato da statistici, magistrati, avvocati e professori universitari. Obiettivi dell'indagine e *target* di riferimento sono rimasti gli stessi della prima indagine, per quanto riguarda il questionario di rilevazione invece si è provveduto all'aggiunta di un'unica nuova domanda relativa all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Allegato A, domanda Q3.2). Il *team* di statistici della DGStat, in collaborazione con gli altri membri del gruppo di lavoro, si è occupato di tutte le fasi della ricerca.

Lo studio si proponeva di investigare elementi diversi, quali il grado di soddisfazione tra tipologie differenti di utenti e di uffici giudiziari (Tribunale e Corte d'Appello), individuare le principali cause di insoddisfazione e le aree di miglioramento, ecc. L'obiettivo principale era però la determinazione della percentuale complessiva di utenti soddisfatti del sistema giustizia torinese. Sulla base di tale obiettivo, già in occasione della prima indagine, è risultato pari a 601 il numero di soggetti da intervistare al fine di ottenere una stima che avesse una precisione del 4% ad un livello di probabilità del 95%.<sup>1</sup> A fine rilevazione i questionari disponibili per l'analisi erano 641.

Sono stati considerati utenti da intervistare le parti di un processo/procedimento, i testimoni, i familiari di una delle parti o di un testimone, gli spettatori alle udienze, i consulenti tecnici d'ufficio e di parte, gli interpreti e i membri della giuria. Sono stati esclusi quindi i magistrati, gli avvocati e il personale amministrativo, cioè quanti sono già in grado attraverso altri canali, quali organizzazioni sindacali, ordini professionali, ecc., di rendere note le loro opinioni.

Quanto agli uffici giudiziari da comprendere nella rilevazione si è deciso di includere la Corte d'Appello e il Tribunale, escludendo Procura (della Repubblica e Generale), Tribunale dei Minori, sezioni distaccate, ecc.

Il modello di rilevazione della soddisfazione e il relativo questionario sono stati sviluppati a partire da quanto proposto dai professori Parasuraman A, Zeithaml VA e Berry LL (Parasuraman A, Zeithaml VA e Berry LL, 1985, 1988 e 1991; Zeithaml VA, Parasuraman A e Berry LL, 1991) e dalle indicazioni della stessa CEPEJ (CEPEJ, 2010) e dell'ISTAT (ISTAT, 2001).

Il questionario (vedi allegato A), in occasione della prima indagine, era stato sottoposto a test sul campo e a revisione, non è stato quindi necessario sottoporlo a verifica in questa occasione.

La fase di rilevazione è stata condotta, nell'arco di circa undici settimane distribuite nei mesi compresi tra aprile e giugno 2013, da un gruppo di 18 intervistatori volontari costituiti da studenti della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Torino, appositamente formati sia sulle tecniche e le fasi dell'intervista, sia sul questionario in particolare.

Il campione è stato selezionato all'interno del Palazzo di Giustizia di Torino.

---

<sup>1</sup> La precisione ci dice di quanto potremmo sbagliare in più o in meno rispetto al dato stimato (ad esempio  $35\% \pm 4\%$ ), mentre il livello di probabilità del 95% indica che, potendo ripetere molte volte la stessa indagine nelle stesse condizioni, 95 volte su 100 l'intervallo di stima calcolato conterrebbe la reale percentuale di soddisfatti della popolazione da cui il campione proviene.



Gli intervistatori hanno provveduto anche alla fase di *data entry* mediante l'uso di una maschera di acquisizione dati disponibile *on-line* e creata dagli statistici della DGStat. Questo ha permesso il controllo costante delle fasi di rilevazione e *data entry* e l'immediata disponibilità dei dati per l'analisi.

I dati sono stati analizzati con i software MS Excel<sup>®</sup> 2007 e SPSS Statistics 19 (SPSS Inc, Chicago, IL).

Per valutare l'eventuale distorsione derivante dall'effetto "auto selezionante" di chi decide di partecipare ad una intervista,<sup>2</sup> abbiamo provveduto a raccogliere l'opinione sulla soddisfazione complessiva anche in un campione (114 soggetti) selezionato fra coloro che hanno rifiutato l'intervista. Le risposte ottenute sono state usate sia per migliorare la stima della soddisfazione complessiva sia per valutare eventuali differenze fra il gruppo dei rispondenti ed il gruppo dei non rispondenti (Brasini, Tassinari, Tassinari, 1993).

Per valutare le differenze fra gruppi abbiamo usato gli intervalli di confidenza e i test statistici<sup>3</sup> (t di Student, U di Mann-Whitney, Chi quadrato di Pearson, test esatto di Fisher).

Per confermare la validità del modello di soddisfazione ipotizzato è stata eseguita un'analisi fattoriale e i risultati di tale analisi sono stati usati in un modello di regressione lineare multipla che ha permesso di individuare gli elementi determinanti la soddisfazione complessiva<sup>4</sup>.

Con il ricorso ad analisi di segmentazione si è cercato di delineare il profilo degli utenti soddisfatti e di quelli insoddisfatti.

---

<sup>2</sup> È presumibilmente che chi risponde ad una intervista sia diverso da chi decide di non partecipare (Brasini, Tassinari, Tassinari, 1993). Nel nostro caso, tale differenza potrebbe riguardare proprio il livello di soddisfazione.

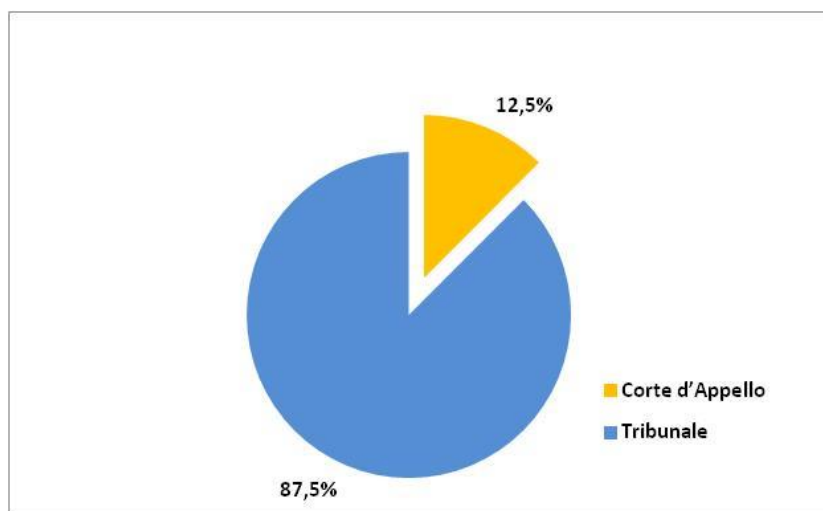
<sup>3</sup> L'intervallo di confidenza è un metodo di stima dei parametri di una popolazione a partire dai dati rilevati su un suo campione. Il metodo permette di attribuire al parametro cercato non un valore unico ma un intervallo di valori. Tale intervallo, con una certa probabilità fissata a priori (di solito 95% o 99%), conterrà il valore vero della popolazione.

I test statistici permettono di confrontare i risultati in due o più gruppi e stabilire, in termini probabilistici, se i valori osservati sono differenti solo in virtù della variabilità campionaria oppure se effettivamente sono il riflesso di due popolazioni diverse rispetto alla caratteristica analizzata. Convenzionalmente si fissa un valore di probabilità sulla base del quale si decide se è plausibile uno o l'altro dei due casi. Quando il test restituisce un valore di probabilità (p) minore della soglia fissata allora si conclude che la differenza è significativa. Nel nostro caso tale soglia è stata fissata al valore  $p=0,05$  (5%).

<sup>4</sup> L'analisi fattoriale è una tecnica statistica che permette di individuare dei fattori, non osservati e comuni a due o più variabili rilevate, che influenzano i valori di tali variabili. La regressione lineare è una tecnica che permette di evidenziare l'eventuale legame esistente tra una variabile effetto ed una o più variabili causa.

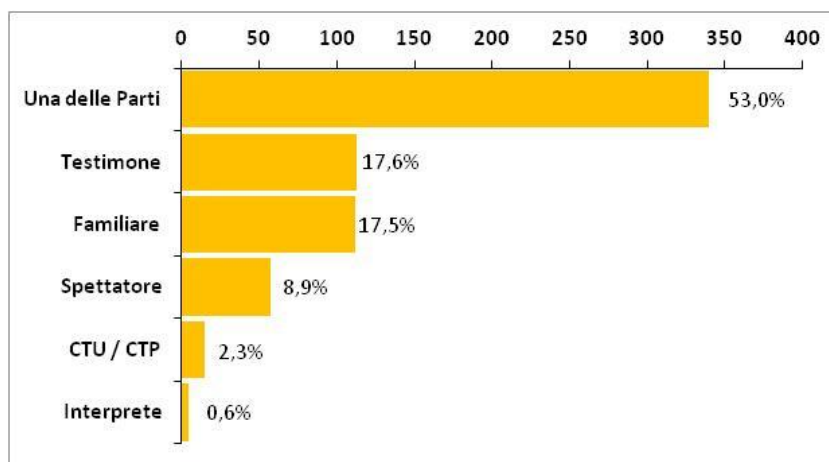
### 3. CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il tasso di risposta è stato pari a circa il 45%, quindi quasi la metà degli individui contattati e rientranti nel *target* d'interesse ha accettato di partecipare all'indagine. Il campione è costituito prevalentemente da utenti del tribunale, come mostrato dal Grafico 1. La ripartizione del campione, va ricordato, rispecchia la relazione che esiste tra le controversie di primo grado e quelle di secondo. Si registra una maggiore presenza di utenti della Corte d'Appello rispetto alla precedente indagine in cui tale percentuale era pari al 7% del campione.



**Grafico 1** – Ripartizione dei rispondenti tra Tribunale e Corte d'Appello

Anche la distribuzione della tipologia di utenti risulta in parte diversa rispetto all'indagine base del 2011, evidenziando una maggiore presenza nel campione di parti coinvolte e di familiari, soprattutto a scapito della categoria dei "Testimoni" (pari al 32% del campione nella precedente indagine). Il Grafico 2 mostra la ripartizione del campione sulla base della tipologia di utenti.



**Grafico 2** – Il campione suddiviso per tipologia di utenti

La forte presenza di "Parti" tra gli intervistati delinea un campione costituito prevalentemente da individui fortemente coinvolti e motivati perché direttamente interessati al processo/procedimento.

Vediamo più nel dettaglio da chi è costituito il campione d'utenti, a tal proposito la Tavola 1 mostra il profilo degli intervistati secondo le principali variabili socio-demografiche rilevate.

<b>Sesso</b>			<b>Età</b>		
	Valori assoluti	Percentuale		Valori assoluti	Percentuale
Femmina	303	47,6%	18-30 anni	101	15,9%
Maschio	333	52,4%	31-40 anni	141	22,2%
			41-50 anni	178	28,0%
			51-60 anni	128	20,2%
			61+ anni	81	12,8%
			<i>Non Risponde</i>	6	0,9%
<b>Titolo di studio</b>			<b>Stato civile</b>		
	Valori assoluti	Percentuale		Valori assoluti	Percentuale
Nessun titolo di studio/licenza elementare	35	5,5%	Sposato	269	42,0%
Licenza di scuola media inferiore	165	26,0%	Single	157	24,5%
Diploma di maturità/Post maturità non universitario	278	43,8%	Separato/divorziato	128	20,0%
Diploma universitario	15	2,4%	Convivente	48	7,5%
Laurea/Master/Dottorato	136	21,4%	Altro	26	4,1%
<i>Non risponde</i>	6	0,9%	<i>Non risponde</i>	13	2,0%
<b>Condizione professionale</b>					
		Valori assoluti	Percentuale		
Occupato		395	61,6		
<i>di cui</i>	<i>Impiegato</i>	143	22,3%		
	<i>Libero professionista</i>	77	12,0%		
	<i>Operaio</i>	58	9,0%		
	<i>Lavoratore autonomo</i>	34	5,3%		
	<i>Imprenditore</i>	19	3,0%		
	<i>Impiegato direttivo, funzionario</i>	15	2,3%		
	<i>Dirigente</i>	13	2,0%		
	<i>Insegnante</i>	10	1,6%		
	<i>Altro</i>	23	3,6%		
	<i>Non risponde</i>	3	0,5%		
Non Occupato		225	35,1		
<i>di cui</i>	<i>Disoccupato</i>	101	15,8%		
	<i>Pensionato</i>	69	10,8%		
	<i>Casalinga</i>	28	4,4%		
	<i>Studente</i>	17	2,7%		
	<i>Altro</i>	6	0,9%		
	<i>Non risponde</i>	4	0,6%		
Non risponde		21	3,3		

**Tavola 1 – Profilo socio-demografico degli intervistati**

Come si può notare i due sessi sono equamente rappresentati, con una leggera maggioranza di maschi (52,4%), mentre netta è la prevalenza di utenti coniugati (42%). Poco più del 50% degli intervistati è compreso in una fascia d'età che va dai 31 ai 50 anni e quasi il 68% ha almeno un diploma di scuola media superiore. Poco meno del 62% si dichiara occupato, ma se la ripartizione fra occupati e

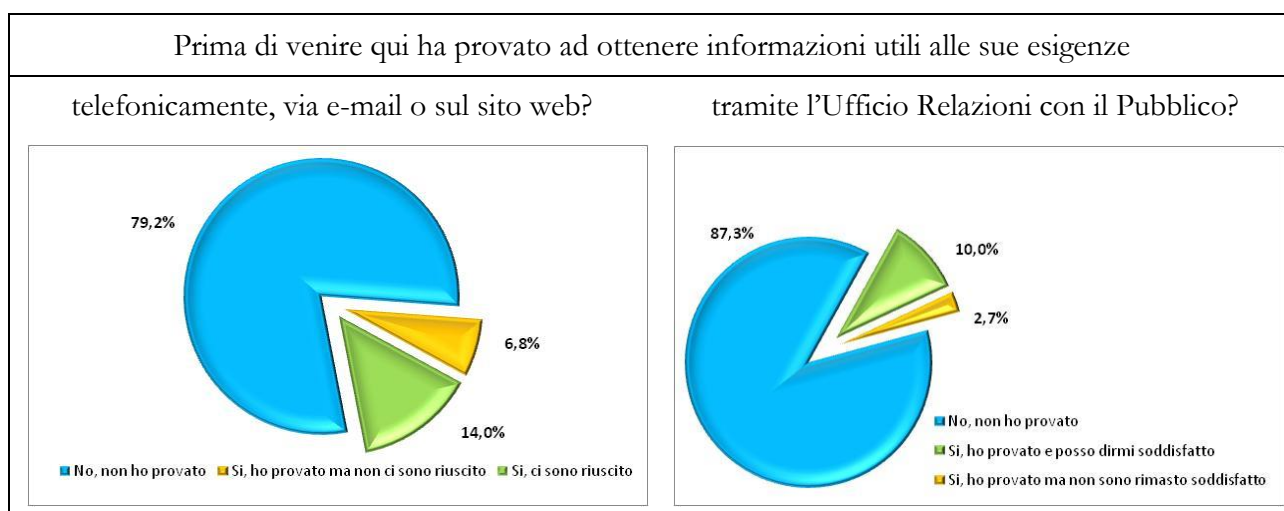
non occupati è rimasta quasi invariata rispetto a due anni fa, quando gli occupati erano il 64% del campione, quello che desta preoccupazione è la percentuale di disoccupati, prima voce per importanza tra i non occupati, che passa dal 9% del 2011 a quasi il 16% di quest'anno. È possibile immaginare che tale valore possa essere una conseguenza diretta della congiuntura economica che stiamo attraversando.

Dall'analisi delle risposte relative al mezzo di trasporto utilizzato per raggiungere il Palazzo di Giustizia, risulta l'uso dell'auto privata nella maggioranza dei casi (50,9%), seguito dal mezzo pubblico (33,8%). Poco meno del 60% dei primi dichiara sufficienti i parcheggi esistenti ed oltre il 94% dei secondi considera adeguati i collegamenti con i mezzi pubblici.

Come mostra il Grafico 3, la stragrande maggioranza degli utenti non prova affatto ad ottenere informazioni né via telefono, e-mail, o sito web né tramite l'U.R.P. collocato all'interno del Palazzo.

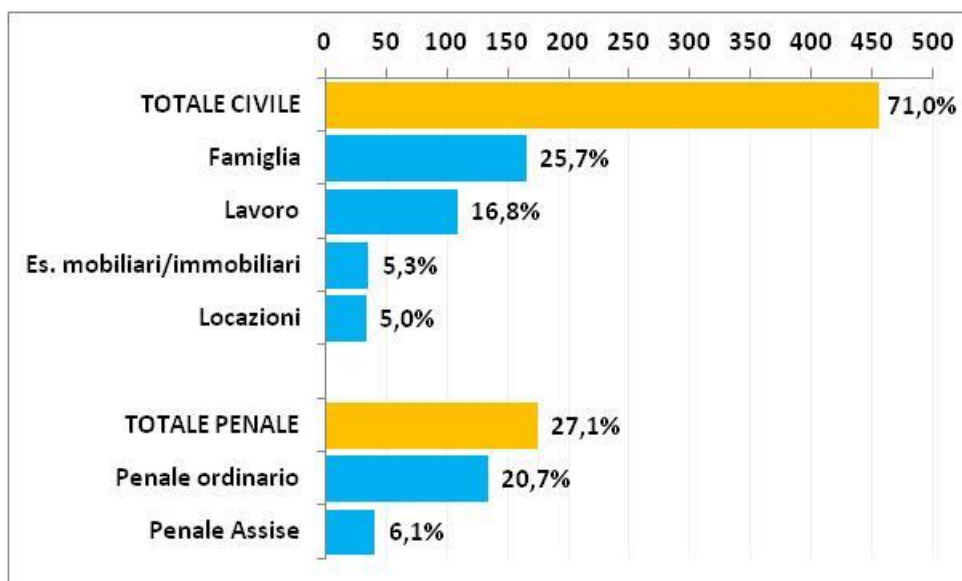
Quasi il 13% di persone intervistate si sono rivolte all'U.R.P. per avere indicazioni utili alle loro esigenze, di queste il 10% ha dichiarato di essere soddisfatto delle informazioni ricevute. Da notare che la domanda relativa all'U.R.P. rappresenta l'unica novità rispetto al questionario del 2011, essendo lo stesso Ufficio Relazioni con il Pubblico nato subito dopo la precedente indagine sulla soddisfazione.

Maggiore è invece la percentuale di "frustrati" dalla ricerca di informazioni tramite altri canali (web, telefono o e-mail): oltre il 32% di coloro che hanno provato ad avere informazioni in questo modo dichiara di non esserci riuscito.



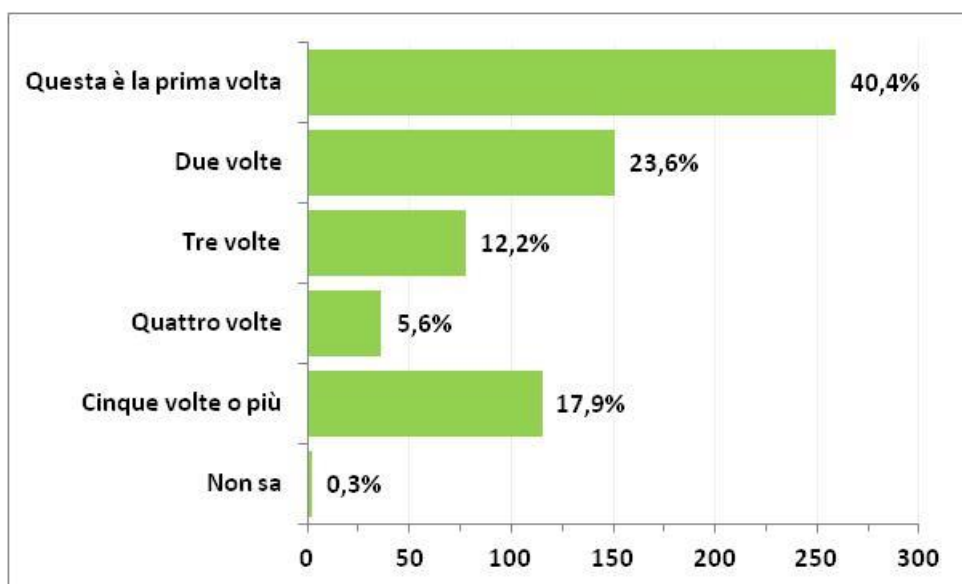
**Grafico 3** - Le informazioni eventualmente raccolte dall'utenza prima di recarsi al Palazzo di giustizia

Il Grafico 4 mostra la ripartizione degli intervistati tra il settore civile e quello penale e le principali tipologie di procedimenti riscontrate. Si evidenzia una netta prevalenza di cause civili (71%), contrariamente a quanto era possibile attendersi sia sulla base di quanto emerso dall'indagine effettuata nel 2011 (55% penale) sia in virtù della più usuale presenza di utenti (parti, testimoni, etc.) in un processo penale piuttosto che in un procedimento civile. Crescono le cause di Famiglia rispetto alla precedente indagine, passando dal 18% a quasi il 26%, e quelle di Lavoro che passano dal 4% al 16,8%. Probabilmente il motivo di questa "impennata" di tali tipi di cause civili è da ricercare, anche in questo caso, nella particolare situazione economica in corso che potrebbe determinare il nascere o il crescere di disagi all'interno del nucleo familiare e/o di controversie in ambito lavorativo.



**Grafico 4** – Ripartizione del campione sulla base delle principali procedure<sup>5</sup>

Anche in questa indagine, come nella precedente, il numero di coloro che nel corso dell'ultimo anno si sono recati più di una volta presso il Palazzo di Giustizia supera il numero di quanti hanno dichiarato di essere alla loro prima visita. Nonostante ciò, risulta fortemente ridimensionato il gruppo dei cosiddetti "esperti" perché frequentatori "abituati" del Tribunale o della Corte rispetto alla precedente indagine. Passa infatti dal 27% al 17,9% il peso percentuale degli utenti che hanno "visitato" gli uffici giudiziari cinque volte o più nell'ultimo anno.



**Grafico 5** – La frequenza delle visite agli uffici giudiziari nell'ultimo anno

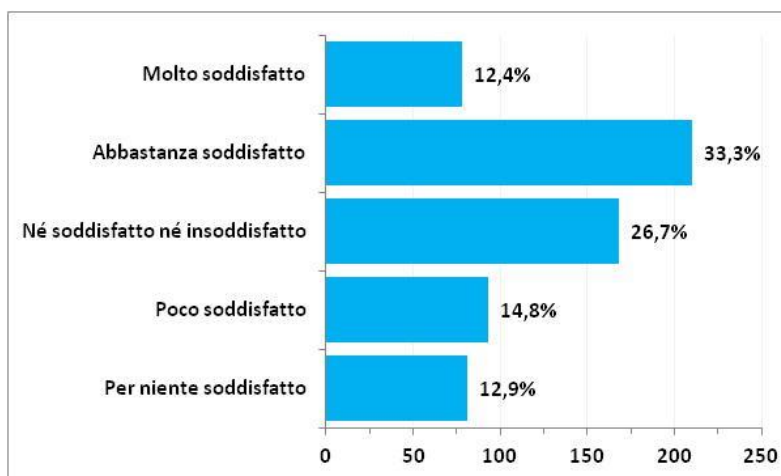
Ad ogni modo più del 59% di utenti ha un'esperienza di almeno due visite al Palazzo di Giustizia, quindi abbiamo una maggioranza sicuramente "qualificata", per esprimere un giudizio basato, per così dire, più sull'esperienza che sul primo impatto.

<sup>5</sup> La somma dei procedimenti civili e penali risulta pari al 98,1%. Il mancato raggiungimento del 100% è dovuto, oltre a quanti hanno deciso di non rispondere (0,5%), a quanti hanno indicato un procedimento diverso da quelli già previsti sul questionario. Solo per una parte di questi è stato possibile classificare come civile o penale l'indicazione fornita.

## 4. I RISULTATI DELL'INDAGINE

### 4.1 La soddisfazione in generale

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere, sulla base della loro personale esperienza, il livello di soddisfazione per il servizio ricevuto. I risultati sono riportati nel Grafico 6.



**Grafico 6 – Soddisfazione generale sul servizio ricevuto**

Come si può notare il 45,7% si dichiara abbastanza o molto soddisfatto, contro il 27,7% di insoddisfatti (Poco soddisfatto+Per niente soddisfatto). Calcolando l'intervallo di confidenza (CI) possiamo determinare il limite inferiore e quello superiore tra i quali si colloca, con una certa probabilità (95%), la soddisfazione complessiva della popolazione da cui il campione proviene. Tali limiti sono risultati pari a 41.8% e 49.7%, rispettivamente. Pertanto, con una probabilità del 95%, possiamo affermare che la vera percentuale della soddisfazione complessiva si colloca tra i due estremi individuati. Il risultato, benché positivo, risulta essere peggiorato rispetto all'indagine del 2011 in cui la percentuale di soddisfatti era pari al 50% (95% CI: 46% - 54%). Ad ogni modo, poiché gli intervalli di confidenza relativi alle percentuali di soddisfazione nelle due indagini hanno dei valori in comune, non c'è l'evidenza che i risultati delle due rilevazioni siano diversi. Bisogna invece assumere che la differenza osservata sia dovuta esclusivamente alla variabilità associata alla scelta di un campione fra tutti quelli possibili (variabilità campionaria).

Nel 2011 però risultava maggiore anche la percentuale di insoddisfatti (32%), in definitiva più che un cambiamento netto nel giudizio sembra ci sia stato uno "spostamento" verso l'indifferenza (né soddisfatto né insoddisfatto) a scapito delle posizioni più estreme. Sostanzialmente invariato è solo il gruppo degli utenti "molto soddisfatti" pari al 12,4% contro il 13% di due anni fa.

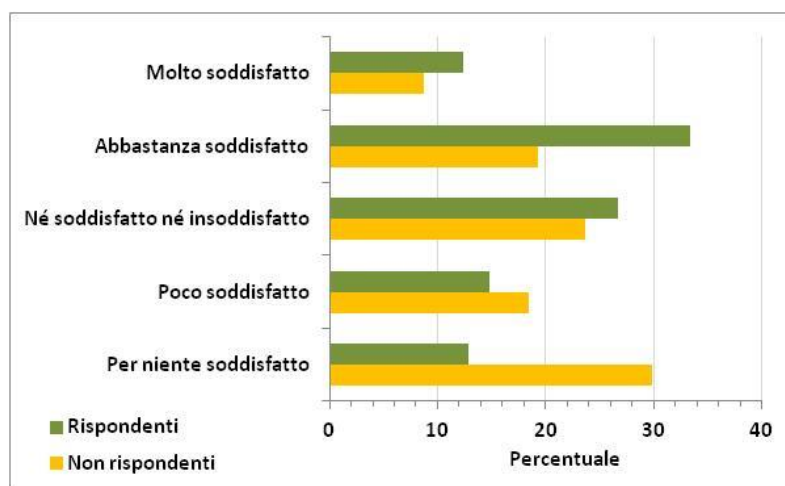
Per valutare l'eventuale distorsione derivante dall'effetto "auto selezionante" di chi decide di partecipare ad una intervista<sup>6</sup>, abbiamo provveduto a raccogliere l'opinione sulla soddisfazione complessiva anche in un campione di coloro che hanno rifiutato di partecipare all'indagine (114 soggetti). Gli intervistatori, infatti, erano stati invitati, in caso di rifiuto, a cercare di acquisire dall'utente

<sup>6</sup> È presumibilmente che chi risponde ad una intervista sia diverso da chi decide di non partecipare (Brasini, Tassinari, Tassinari, 1993). Tale differenza potrebbe riflettersi proprio nel livello di soddisfazione.

contattato almeno la risposta a tale domanda. I dati raccolti sono stati usati sia per migliorare la stima della soddisfazione globale sia per valutare la significatività della differenza fra i due gruppi, quello dei rispondenti e quello dei non rispondenti (Brasini, Tassinari, Tassinari, 1993). Il Grafico 7 mostra i livelli di soddisfazione nei due gruppi a confronto, evidenziando percentuali d'insoddisfazione più elevate nel gruppo dei non partecipanti all'indagine rispetto a quello dei partecipanti. La situazione s'inverte quando si esaminano le etichette relative alla posizione di neutralità o a quelle di soddisfazione (Abbastanza soddisfatto e Molto soddisfatto). Questo sembrerebbe già indicare una differenza tra i due gruppi, tale differenza però può essere più opportunamente valutata ricorrendo ancora una volta agli intervalli di confidenza dei due risultati. Per il gruppo dei non rispondenti l'intervallo in questione è risultato pari a 20,1% - 37,3%. Gli intervalli di confidenza dei risultati relativi ai due gruppi sono perfettamente separati e non hanno valori in comune, occorre quindi ritenere che i risultati siano effettivamente diversi e non solo il frutto della variabilità campionaria.

Si può quindi affermare che la soddisfazione espressa da chi partecipa all'indagine è maggiore di quella espressa da chi rifiuta la partecipazione. Occorrerà tenerne presente nel valutare i risultati dell'indagine che, necessariamente, sono basati sui giudizi di quanti hanno aderito all'iniziativa.

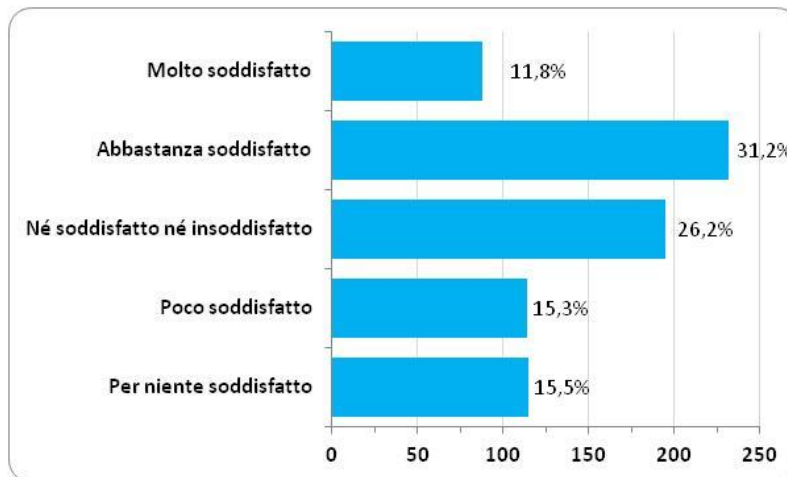
Alla luce di ciò, per una più accurata stima della soddisfazione generale, è opportuno effettuare una valutazione della stessa sul campione costituito da tutti: da chi ha partecipato all'indagine e da chi ha rifiutato di partecipare (in totale 744 persone).



**Grafico 7** – Confronto della soddisfazione fra i partecipanti all'indagine e i non partecipanti

Il Grafico 8 mostra i risultati relativi all'intero nuovo campione e la soddisfazione complessiva risulta essere pari al 43% (95% CI: 39,4% - 46,6%), contro il quasi 31% di insoddisfatti (95% CI: 27,5% - 34,2%).

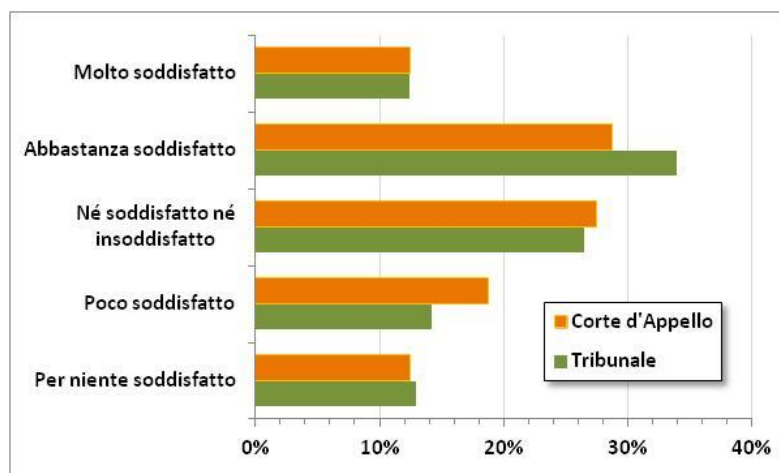
Si tratta ancora di un risultato decisamente apprezzabile ma l'ulteriore allontanamento della percentuale di soddisfazione dalla soglia del 50% deve iniziare a destare qualche preoccupazione. Dal confronto del Grafico 8 con il Grafico 6, appare evidente che, nel nuovo campione complessivo, la "migrazione" di punti percentuali è avvenuta proprio dalle due etichette che indicano soddisfazione alle due che contraddistinguono l'insoddisfazione e, in particolare, verso quella maggiormente negativa (Per niente soddisfatto).



**Grafico 8** - La soddisfazione di rispondenti e non rispondenti complessivamente considerati

#### 4.2 La soddisfazione: un approfondimento

È interessante valutare il livello di soddisfazione in specifici sottogruppi del campione, ad esempio il Grafico 9 pone a confronto i risultati per i due gradi di giudizio.

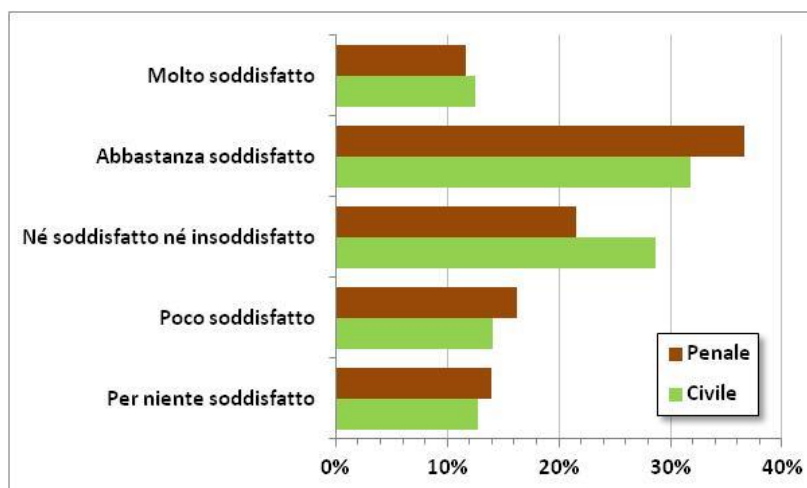


**Grafico 9** – La soddisfazione tra gli utenti del tribunale e quelli della Corte d'Appello

Come si può vedere c'è un livello di soddisfazione leggermente più elevato fra gli utenti del tribunale piuttosto che fra quelli della Corte d'Appello, però tale differenza non è risultata statisticamente significativa (Tribunale 95% CI: 42,1% - 50,6% vs Corte d'Appello 95% CI: 30,4% - 52,8%).

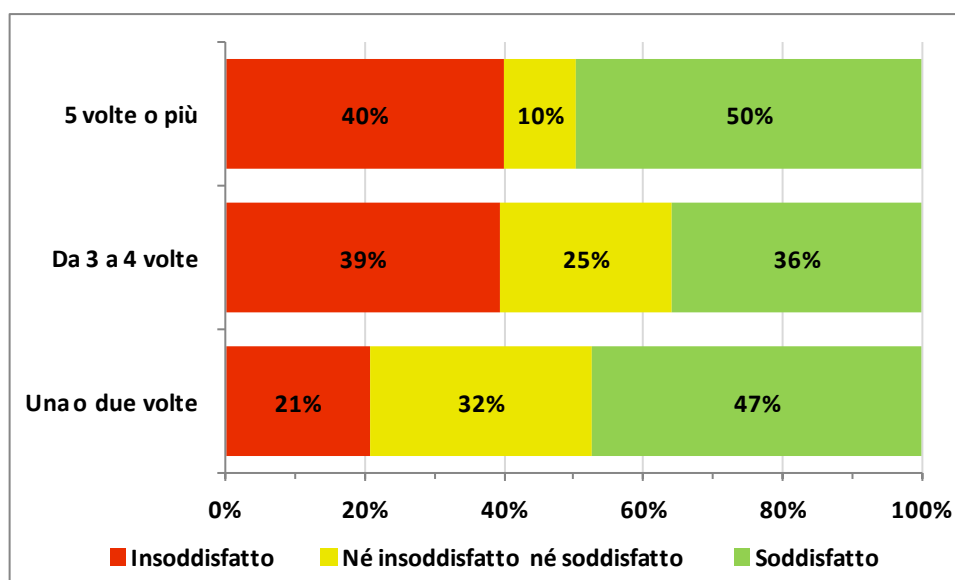
Il Grafico 10 mostra la soddisfazione separatamente per gli utenti coinvolti in procedimenti civili e quelli coinvolti in processi penali. Anche in questo caso esistono delle differenze che però non sono risultate statisticamente significative (civile 95% CI: 39,7% - 49,1% vs penale 95% CI: 40,6% - 56,0%).





**Grafico 10** – La soddisfazione a confronto tra civile e penale

È risultata invece significativa (test  $\chi^2$  di Pearson,  $p < 0,001$ ) la differenza emersa dall’analisi della soddisfazione sulla base dell’esperienza degli utenti, cioè sulla base del numero di contatti avuti con il Palazzo di Giustizia nel corso dell’ultimo anno (Grafico 11).

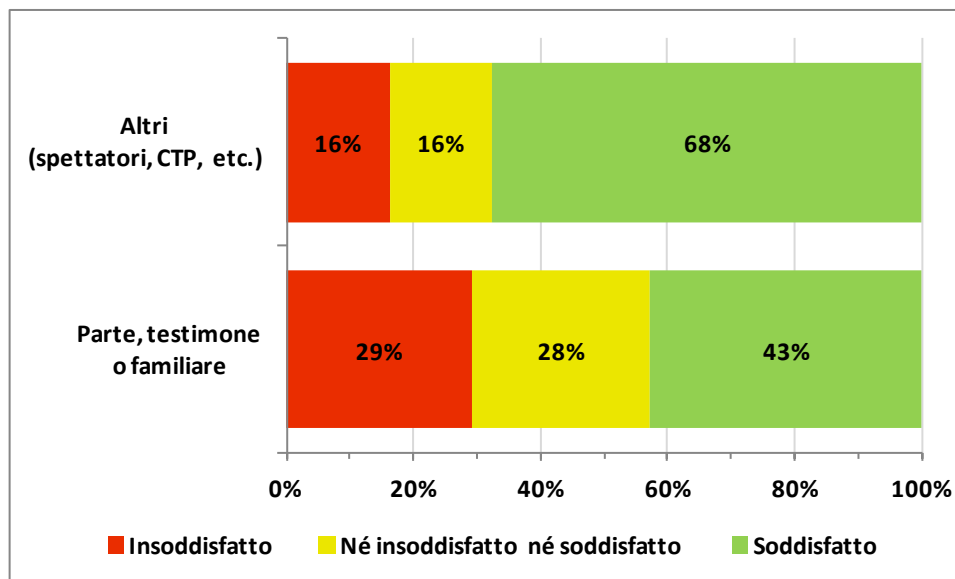


**Grafico 11** - Soddisfazione dell’utenza in base alla frequenza nell’ultimo anno

Come si vede dal grafico, la percentuale d’insoddisfazione cresce con l’aumentare dell’esperienza, passando dal 21 al 40%. Meno chiaro l’andamento della soddisfazione che è inizialmente elevata (47%), per poi subire una contrazione di oltre 10 punti percentuali (36%) e quindi assestarsi al 50% tra gli utenti più “esperti”. Si noti come l’incapacità di esprimere un giudizio netto, in un senso o nell’altro, si riduca con l’aumentare dell’esperienza. Probabilmente con poche visite è difficile avere una idea chiara del “servizio” ricevuto e quindi la posizione neutra (né insoddisfatto né soddisfatto) potrebbe rappresentare per molti una scelta coerente. Successivamente, col crescere dell’esperienza, gli utenti si formano idee più chiare sul “servizio” giustizia e l’opinione si radicalizza sui due poli opposti.

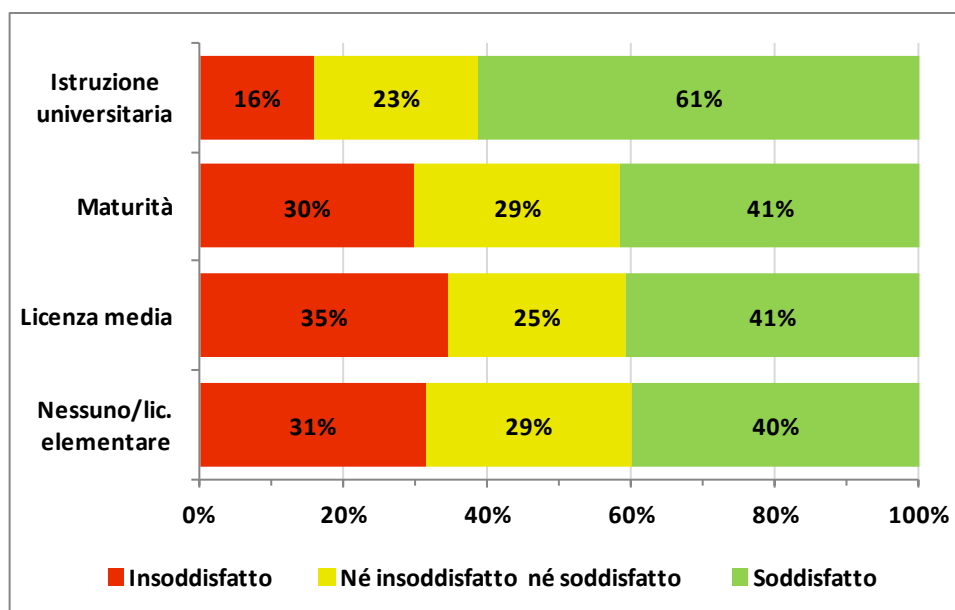
Altro elemento che, probabilmente, può influenzare il giudizio sulla soddisfazione è il grado di coinvolgimento in un procedimento/processo. Abbiamo pertanto analizzato la soddisfazione tra le diverse tipologie di utenti, limitandoci a raggruppare da una parte gli utenti che possiamo immaginare

maggiormente coinvolti, quali parti, testimoni e rispettivi familiari e dall'altra quelli verosimilmente meno coinvolti (CTP, CTU, interpreti e spettatori). I risultati, rappresentati nel Grafico 12, hanno evidenziato una differenza netta e statisticamente significativa (test  $\chi^2$  di Pearson,  $p < 0,001$ ) tra i due gruppi. Come si può vedere dal grafico, sono gli utenti meno coinvolti a manifestare una maggiore soddisfazione. Tra questi, infatti, la percentuale di soddisfatti arriva al 68% (95% CI: 55,7% - 78,0%), contro il 43% (95% CI: 38,6% - 47,0%) registrato fra gli utenti caratterizzati da un forte coinvolgimento emotivo. Da una parte questi ultimi possono essere considerati gli utenti più indicati per esprimere un giudizio sulla soddisfazione, dall'altra i primi sono invece quelli che possono esprimere un parere, per così dire, più oggettivo proprio perché disinteressato.



**Grafico 12** – La soddisfazione in base alla tipologia di utenti

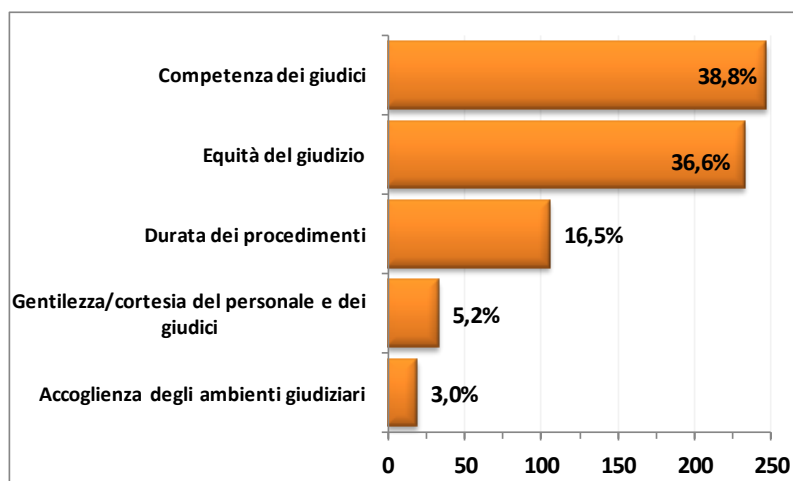
L'analisi della soddisfazione sulla base delle componenti socio-demografiche non ha evidenziato differenze di rilievo. L'unica eccezione è rappresentata dalla segmentazione sulla base della variabile titolo di studio (Grafico 13) per la quale è emersa una differenza significativa (test  $\chi^2$  di Pearson,  $p = 0,001$ ). Osservando il grafico si nota che la ripartizione dei giudizi è abbastanza simile tra gli utenti con un titolo di studio non universitario (licenza elementare, media e maturità), mentre un cambiamento netto si registra quando si considerano gli utenti con istruzione universitaria. Tra quest'ultimi la soddisfazione aumenta di venti punti percentuali, balzando dal 41 al 61%.



**Grafico 13** – La soddisfazione in base al titolo di studio degli utenti

### 4.3 Gli altri risultati

Agli intervistati è stato chiesto di indicare fra cinque elementi di qualità e valore del “servizio” giustizia, quello ritenuto più rilevante. I risultati sono riportati nel Grafico 14 e si può vedere che, nonostante la durata dei procedimenti sia ritenuta importante dal 16,5% degli utenti, resta un elemento secondario, insieme alla gentilezza e cortesia del personale e dei giudici (5,2%) e all’accoglienza degli ambienti (3%). Le caratteristiche fondamentali per una giustizia di qualità sono invece, per oltre il 75% degli intervistati, la competenza dei giudici (38,8%) e l’equità del giudizio (36,6%).



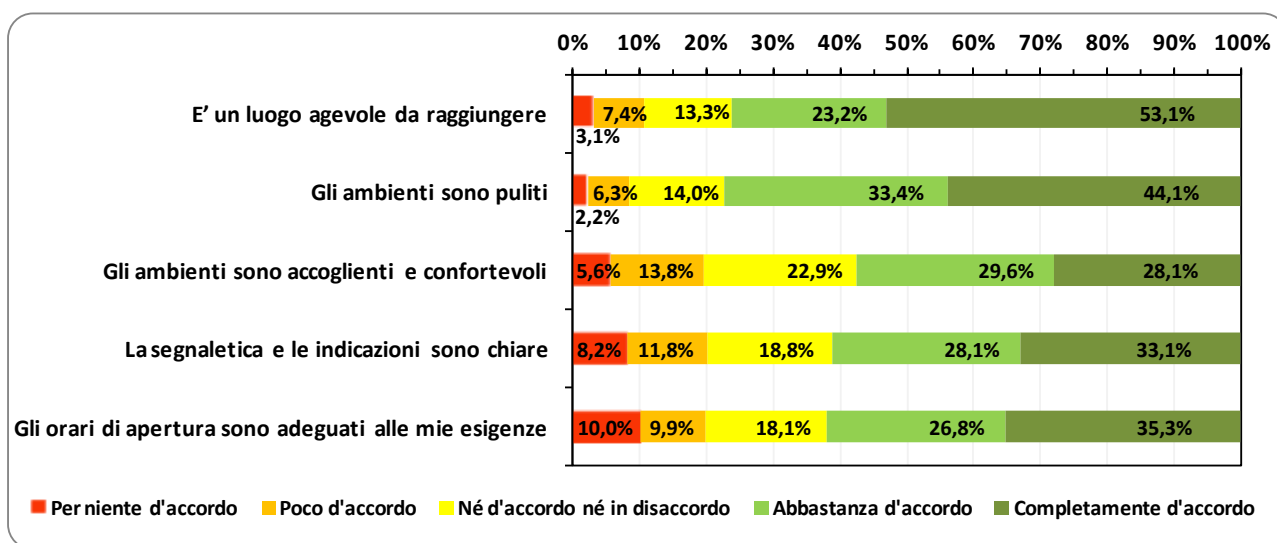
**Grafico 14** – L’importanza attribuita a vari elementi del servizio offerto

Da notare che alla precedente indagine queste due componenti erano state giudicate come le più importanti dal 66% degli intervistati, mentre il 18% individuava nella durata dei procedimenti l’elemento principale. Le risposte ottenute a questa domanda permettono anche di valutare in maniera più precisa i risultati dei successivi quesiti.

Il “cuore” del questionario comprendeva, infatti, una batteria di venti *items* volti a cogliere l’opinione degli utenti su altrettante caratteristiche degli uffici giudiziari. Tali caratteristiche sono state

raggruppate in quattro “dimensioni” principali considerate rilevanti nel determinare il giudizio sulla soddisfazione complessiva: struttura, personale, giudici, tempi e costi.

Nel Grafico 15 sono riportati i risultati relativi alla “struttura”.



**Grafico 15** – Il giudizio sulla logistica e gli orari

Come si vede, tutte le caratteristiche considerate all’interno della dimensione struttura hanno una valutazione positiva. L’accordo degli intervistati con le affermazioni proposte, infatti, non scende mai sotto il 57% (Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli) e, nel caso dell’item “Gli ambienti sono puliti”, la percentuale di accordo raggiunge addirittura il valore del 77,6%.

Per contro il disaccordo non supera mai la percentuale del 20% (“La segnaletica e le indicazioni sono chiare”, “Gli orari d’apertura sono adeguati alle mie esigenze” e “Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli” le caratteristiche con la maggiore percentuale di disaccordo).

Da evidenziare una riduzione netta dell’accordo complessivo per tutti gli *items* rispetto all’indagine di due anni prima.

Percentuali di accordo più basse sono state rilevate sulle caratteristiche relative al personale, con un minimo per l’affermazione “Il personale è facilmente riconoscibile” che trova d’accordo il 38,8% degli intervistati contro un’analoga percentuale (38%) di utenti in disaccordo (Grafico 16).

La percentuale di utenti d’accordo con l’affermazione “Le informazioni sono disponibili anche su internet o altre fonti” è pari al 46%, invece per le restanti caratteristiche supera ampiamente il 50% e raggiunge il massimo per l’affermazione “Il personale è disponibile ad aiutare l’utente” (61,5%). Dall’altra parte l’insoddisfazione non scende mai sotto il 15%. Va sottolineato che, dal confronto con i dati dell’indagine del 2011, risulta una netta riduzione dell’accordo complessivo per tutti gli *items*, con una perdita massima di dieci punti percentuali per “Le informazioni fornite sono chiare”. Preoccupante è anche l’aumento del disaccordo di dieci punti percentuali per l’affermazione “Il personale è disponibile ad aiutare l’utente”.

Va ricordato però che le due dimensioni “struttura” e “personale” sin qui analizzate sono considerate meno importanti dall’utenza ai fini di un servizio di qualità. Assume invece un’importanza rilevante, ai fini della soddisfazione complessiva, la dimensione relativa ai giudici, in quanto la loro competenza e l’equità del loro giudizio costituiscono elementi considerati fondamentali dal pubblico per un “servizio” di qualità (*cf.* Grafico 14).

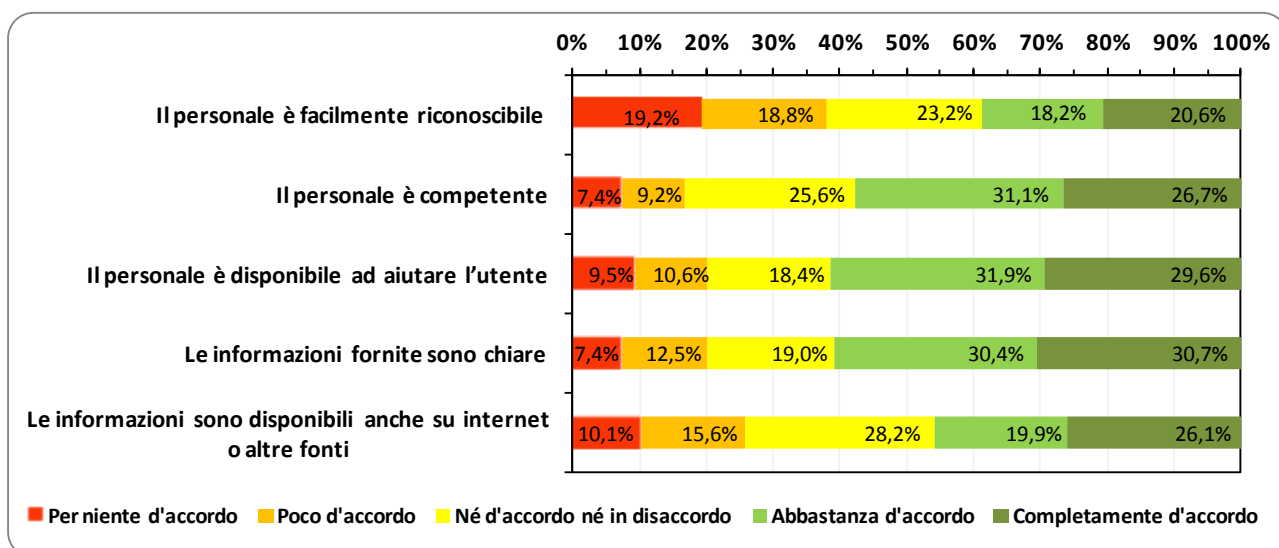


Grafico 16 – Il giudizio sul personale

A tale scopo il Grafico 17 riassume le risposte ottenute dagli intervistati sulle caratteristiche relative ai giudici.

È confortante vedere che, per tutti gli elementi considerati, la percentuale di accordo supera sempre il 50%, andando dal 52,2% per l'affermazione “I giudici ispirano fiducia” al 60,6% per “I giudici sono competenti”. È interessante notare come, per elementi ritenuti così rilevanti, i giudizi siano ben definiti tanto che le percentuali di coloro che si pongono in una posizione di neutralità (né d'accordo né in disaccordo) nei confronti delle diverse affermazioni è simile per tutte le caratteristiche, oscillando tra il 21 e il 24%.

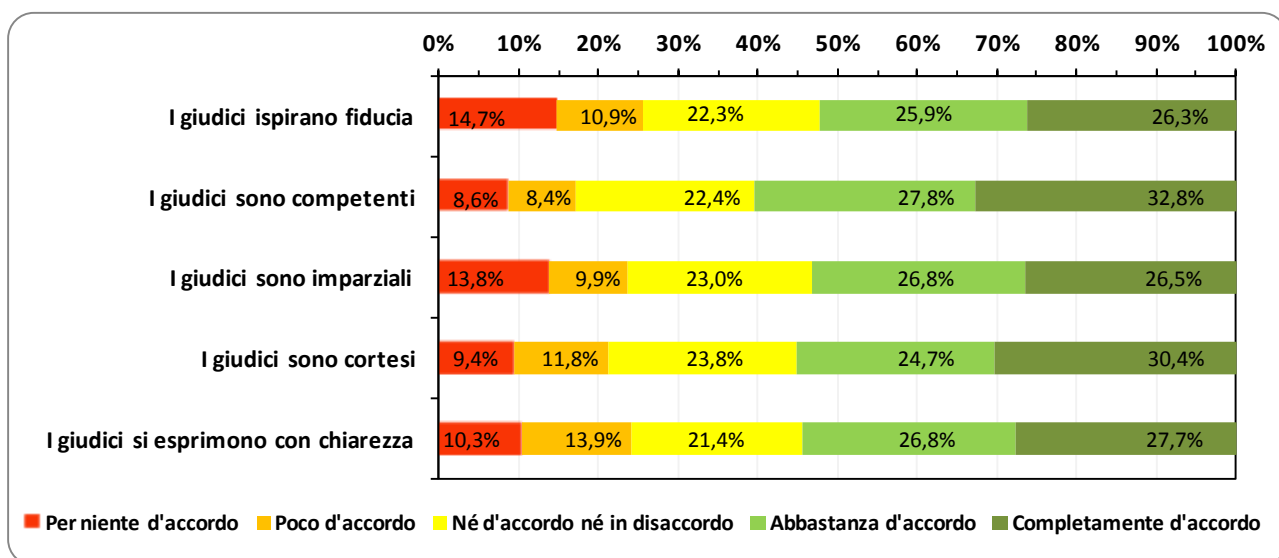


Grafico 17 – Il giudizio sui giudici

I buoni risultati ottenuti vanno però confrontati con quelli relativi alla precedente indagine per avere un quadro più chiaro della possibile direzione in cui si procede, ebbene tale confronto purtroppo non è confortante. Per tutte le affermazioni, infatti, si registra una flessione della percentuale complessiva di accordo, cioè della somma di quanti si definiscono abbastanza d'accordo e di quanti si dichiarano completamente d'accordo. Tale flessione è compresa tra poco più di due punti percentuali

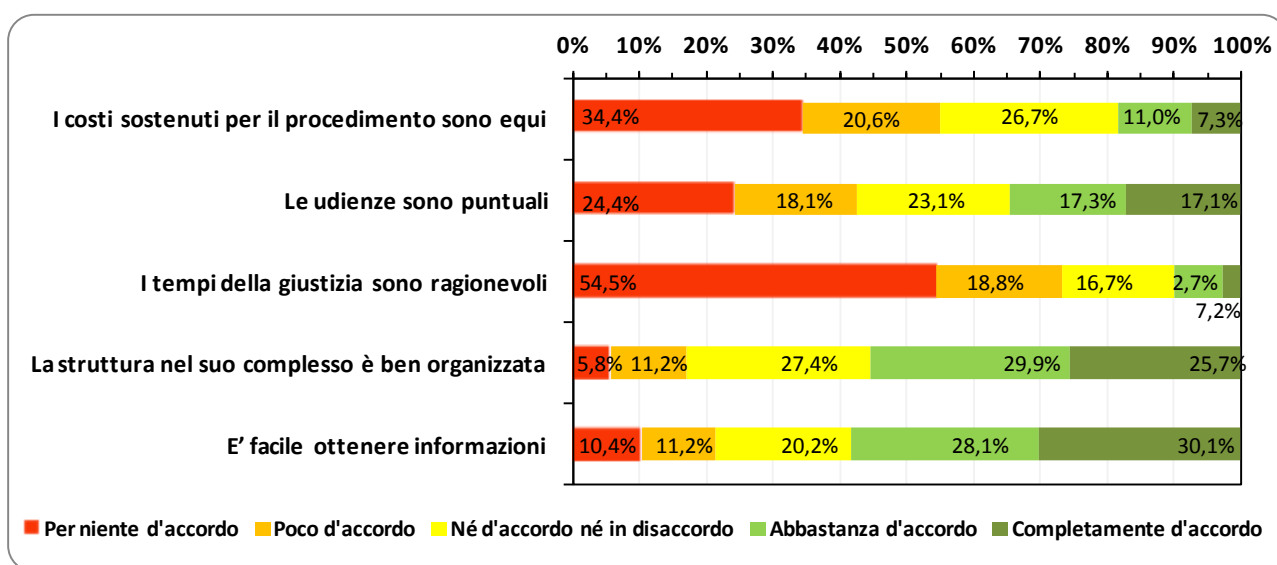
per “I giudici sono competenti” a ben oltre nove punti percentuali per “I giudici si esprimono con chiarezza”.

Considerando che, per tutti gli *items*, la percentuale relativa alla posizione di neutralità è più o meno simile nelle due indagini, appare evidente che la perdita di punti sulle posizioni che individuano l'accordo è avvenuta soprattutto a favore di quelle che individuano il disaccordo. Va precisato però che solo per le ultime due caratteristiche considerate la differenza fra le due rilevazioni è risultata statisticamente significativa.<sup>7</sup>

Il Grafico 18 riepiloga i risultati relativi alla dimensione “tempi e costi”. Come nella precedente rilevazione, le caratteristiche di questa dimensione sono le uniche che evidenziano situazioni realmente allarmanti. Il 55% degli intervistati, due punti percentuali in più rispetto al 2011, non ritiene equi i costi sostenuti per il procedimento. Per contro la percentuale di coloro che si dichiarano d'accordo passa dal 25% di due anni fa a poco più del 18% di quest'anno.

Per il 42,5% degli utenti le udienze non sono puntuali ma conforta sapere che tale percentuale è diminuita di quasi quattro punti rispetto alla prima indagine. Si è ridotta di quasi cinque punti però anche la percentuale di quanti considerano puntuali le udienze (34,4% contro il 39% del 2011), la differenza ha quindi alimentato gli “indifferenti” (23,1%).

Oltre il 73% giudica irragionevoli i tempi della giustizia (ma due anni fa erano il 75%) contro lo scarso 10% che ha un'opinione esattamente opposta sulla questione (13% nel 2011).

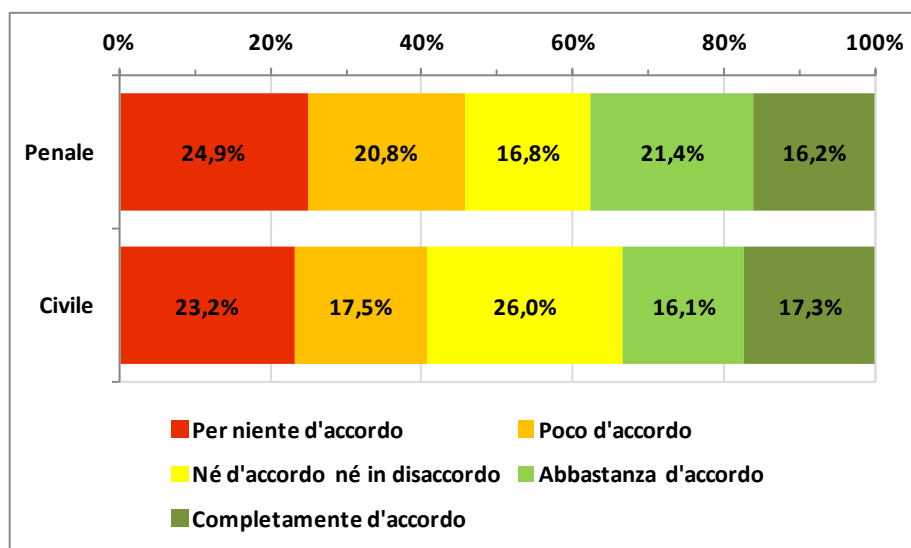


**Grafico 18** – Il giudizio su tempi e costi

Diversa la situazione degli ultimi due *items* per i quali le percentuali di utenti complessivamente d'accordo superano abbondantemente il 50%. Il 55,6% degli intervistati ritiene, infatti, che la struttura nel suo complesso sia ben organizzata ed il 58,2% considera facile ottenere informazioni.

Se i risultati su elementi come i costi e la durata dei processi potevano essere ampiamente attesi, meno scontato era quello relativo alla puntualità delle udienze, abbiamo pertanto approfondito l'analisi di questo elemento valutando le differenze fra il settore penale e quello civile. I risultati sono riassunti dal Grafico 19.

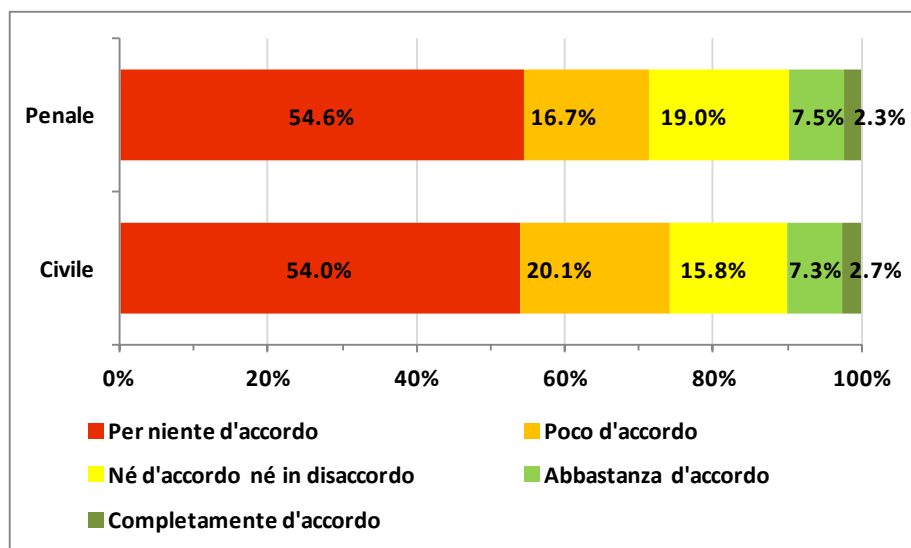
<sup>7</sup> Per l'affermazione “I giudici sono cortesi” gli intervalli di confidenza al 95% di probabilità per la percentuale d'accordo sono risultati, rispettivamente nel 2011 e 2013, (59,6% - 67,8%) e (50,9% - 59,1%). Per l'item “I giudici si esprimono con chiarezza” gli stessi intervalli sono risultati pari a (60,2% - 68,4%) e (50,3% - 58,6%).



**Grafico 19** – La puntualità delle udienze secondo gli utenti del settore penale e di quello civile

L'idea era che i risultati relativi alla domanda sulla puntualità delle udienze potessero risentire delle risposte degli utenti del settore penale per il quale, a differenza di quello civile, non si adotta il sistema dello scaglionamento. L'analisi del grafico sembra smentire questa ipotesi poiché le percentuali non differiscono in maniera sensibile tra i due settori.

In realtà, anche il risultato relativo alla durata ragionevole dei tempi della giustizia sorprende se si considera che proprio a Torino si è fatto tanto per portare tali tempi nei limiti ritenuti accettabili dalla legge. Abbiamo quindi pensato, anche in questo caso, di separare l'analisi tra il settore civile e quello penale nell'ipotesi che il risultato complessivo possa scontare i tempi più lunghi che caratterizzano l'intero iter di un processo penale, il Grafico 20 riassume i risultati.



**Grafico 20** – Il giudizio sui tempi della giustizia a confronto fra settore civile e penale

Come si può notare dal grafico la situazione addirittura ribalta le attese perché, a fronte di una sostanziale eguaglianza nelle percentuali relative all'accordo, si registra un disaccordo complessivo con l'affermazione "I tempi della giustizia sono ragionevoli" maggiore nel civile (74,1%) piuttosto che nel penale (71,3%).

#### 4.4 Performance e importanza

Un valore di sintesi, come la media, dei giudizi degli intervistati sulle singole caratteristiche analizzate, fornisce un'indicazione della *performance* degli uffici giudiziari per ciascuna di esse.

Per ciascun *item* è possibile poi calcolare una misura statistica come la correlazione di Spearman, che fornisca un'indicazione del suo legame con un'altra variabile quantitativa, ad esempio con la soddisfazione generale. Si tratta di una misura che permette quindi di valutare l'importanza di ciascun *item* nel determinare la soddisfazione.

Unendo su una stessa rappresentazione grafica queste due grandezze, la *performance* e l'importanza, è possibile individuare i punti di forza e di debolezza del "sistema" analizzato. È proprio ciò che è stato fatto nella rappresentazione di Figura 1, dove l'importanza è misurata sull'asse orizzontale e la *performance* su quello verticale. Due rette, tracciate in corrispondenza dei valori medi di ciascuna delle due misure singolarmente considerate, dividono la rappresentazione in quattro quadranti e permettono d'individuare aree differenti per le quali sono necessarie azioni diverse. Ovviamente per gli *items* che hanno un'importanza sopra la media occorre che la *performance* registrata sia alta, diversamente si tratta di elementi su cui sarebbe necessario intervenire con azioni di miglioramento.

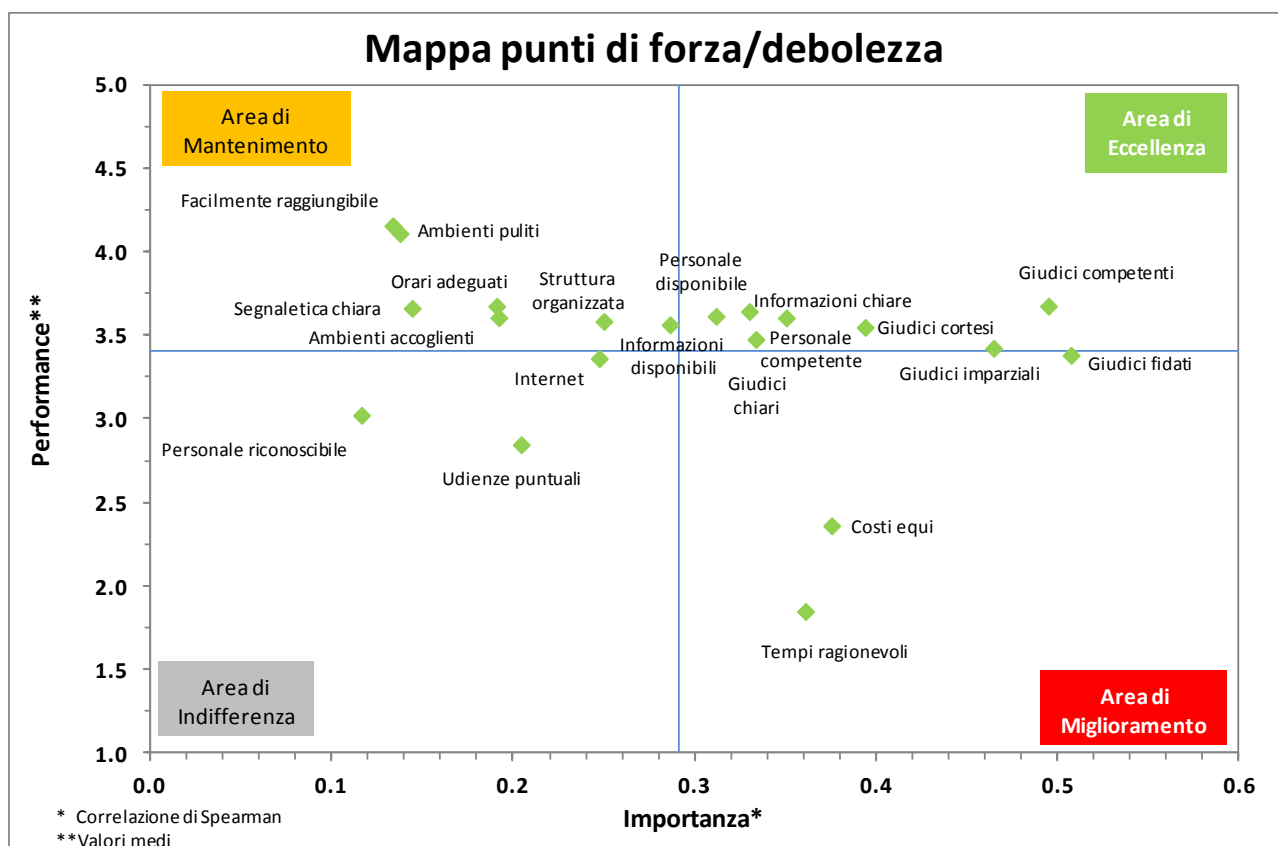


Figura 1 – Mapa punti di forza/debolezza

Analizziamo la mappa più da vicino. Diciamo subito che gli *items* che ricadono nell'“Area di indifferenza” sono quelli che ci interessano meno, perché ad una bassa valutazione è associata una scarsa importanza e quindi sono elementi non di rilievo. Rientrano in quest'area le caratteristiche “Il personale è facilmente riconoscibile”, “Le udienze sono puntuali” e “Le informazioni sono disponibili anche su internet o altre fonti”.



Se la giustizia fosse un “servizio” erogato da un’impresa privata, l’“Area di mantenimento” rappresenterebbe la fonte del miglioramento, per così dire, a “costo zero”. In quest’area, infatti, rientrano quegli *items* che, a fronte di una valutazione bassa della loro importanza, registrano una *performance* elevata. Probabilmente in questi ambiti si è investito più del necessario ed è qui, evidentemente, che è possibile liberare risorse da indirizzare verso quegli *items* ritenuti molto importanti ma ai quali sono associate valutazioni basse. Rientrano nell’area di mantenimento le caratteristiche “La struttura nel suo complesso è ben organizzata”, “È facile ottenere informazioni” e poi tutti gli *items* della dimensione “Struttura”, cioè “È un luogo agevole da raggiungere”, “Gli ambienti sono puliti”, “Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli”, “La segnaletica e le indicazioni sono chiare”, “Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze”.

Nell’“Area di miglioramento” ricadono solo tre *items*, “I tempi della giustizia sono ragionevoli”, “I costi sostenuti per il procedimento sono equi” e “I giudici ispirano fiducia”, quest’ultimo collocato quasi sulla linea di confine tra quest’area e quella di eccellenza. Trattasi, in pratica, di elementi su cui non è possibile intervenire direttamente, almeno per quanto attiene ai primi due. La situazione quindi, senza cambiamenti strutturali radicali, è difficilmente modificabile.

I restanti *items* ricadono tutti nell’“Area di eccellenza”. Qui troviamo tutte le rimanenti caratteristiche relative alla dimensione “Giudici” (I giudici sono competenti, I giudici sono imparziali, I giudici sono cortesi, I giudici si esprimono con chiarezza) e gli *items* “Il personale è disponibile ad aiutare l’utente”, “Le informazioni fornite sono chiare” e “Il personale è competente”.

Dal confronto con l’indagine del 2011, al di là dei piccoli spostamenti all’interno della stessa area dei singoli *items*, sono da evidenziare i seguenti cambiamenti:

- la caratteristica “Le informazioni fornite sono chiare”, a parità di valutazione sulla *performance* è stata giudicata decisamente più importante nell’attuale indagine passando dall’area di mantenimento a quella di eccellenza;

- gli *items* “La struttura nel suo complesso è ben organizzata” e “È facile ottenere informazioni” si sono mossi in direzione opposta al precedente, passando dall’area di eccellenza a quella di mantenimento a parità, grosso modo, di valutazione;

- la caratteristica “Le udienze sono puntuali”, pur mantenendo la stessa valutazione del 2011, è passata dall’area di miglioramento a quella di indifferenza.

Da segnalare, infine, che l’importanza dell’*item* “I tempi della giustizia sono ragionevoli” è notevolmente aumentata rispetto a due anni fa.

#### **4.5 La soddisfazione e gli elementi che la determinano**

Sino ad ora abbiamo analizzato i vari elementi singolarmente o, al più, abbiamo esaminato la soddisfazione in relazione ad un’altra caratteristica. La soddisfazione generale che un utente può provare è verosimilmente determinata dall’interazioni di più cause contemporaneamente, è quindi qualcosa di molto più complesso. Quello che ci proponiamo ora è proprio di rendere più profonda l’analisi studiando come agiscono simultaneamente le diverse caratteristiche considerate nel determinare la soddisfazione complessiva dell’utente. La situazione, infatti, può subire anche notevoli cambiamenti quando si passa dal valutare l’effetto di una sola caratteristica ad una analisi che prenda in considerazione l’effetto simultaneo di molte di esse.

Tutto ciò è possibile ricorrendo alla regressione lineare, cioè un modello matematico che permette di legare delle ipotetiche cause (variabili indipendenti), cioè le caratteristiche analizzate, ad un certo effetto (variabile dipendente), che nel nostro caso è rappresentato dalla soddisfazione generale.

Purtroppo però l'applicazione della regressione lineare richiede il rispetto di determinate condizioni, ad esempio che tra le possibili cause esplicative non esista un legame, cioè non siano correlate. I venti *items* del nostro questionario sono invece fortemente correlati tra di loro, occorre quindi procedere con una fase preliminare. Quando delle variabili sono tra loro correlate è possibile che tale legame sia dovuto esclusivamente ad un "fattore" latente comune, cioè ad un fattore che non è stato esplicitamente preso in considerazione e misurato ma che agisce contemporaneamente sulle caratteristiche considerate.<sup>8</sup> L'analisi dei fattori fa proprio questo, cerca i fattori "latenti", tra loro non correlati, sottostanti a più caratteristiche considerate. Tali fattori spiegano e semplificano l'insieme delle variabili di partenza e possono successivamente essere impiegati nell'analisi della regressione lineare.

L'applicazione dell'analisi dei fattori<sup>9</sup> ai nostri dati ha confermato la bontà del modello teorico di misurazione della soddisfazione, essa ha individuato, infatti, quattro fattori su cui si "addensano", seppure con qualche piccola modifica, i principali *items* inclusi in ciascuna dimensione originaria.

Sono risultate spiegate da un unico fattore comune, da noi denominato "Giudici", tutte le caratteristiche esaminate proprio all'interno della dimensione definita "Giudici" nel questionario.

Un secondo fattore, denominato "Rapporti con l'ufficio", raggruppava su di sé ben sei *items*, i primi quattro della sezione "Personale" del questionario (Il personale è facilmente riconoscibile, il personale è competente, il personale è disponibile ad aiutare l'utente, le informazioni fornite sono chiare) più gli ultimi due dell'ultima sezione (La struttura nel suo complesso è ben organizzata, è facile ottenere informazioni).

Il terzo fattore, "Ambiente", raggruppa i primi quattro *items* della dimensione "Struttura", mentre l'ultimo, definito "Funzionamento", i primi tre dell'ultimo gruppo. Sono state escluse le caratteristiche "Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze" e "Le informazioni sono disponibili anche su internet o altre fonti" poiché non chiaramente associate ad uno specifico fattore.

I quattro fattori individuati riescono a spiegare da soli oltre il 64% della variabilità esistente negli *items* originali e possiamo ora usarli nel modello di regressione<sup>10</sup> per studiare il loro impatto sulla soddisfazione generale. Il modello è risultato statisticamente significativo ed ha individuato nel fattore "Giudici" l'elemento più importante nel determinare la soddisfazione complessiva, seguito, in ordine d'importanza, dai fattori "Funzionamento", "Rapporti con l'ufficio" e "Ambiente". Ovviamente tutte le relazioni tra i fattori considerati e la soddisfazione sono risultate di tipo diretto, cioè all'aumentare del valore del singolo fattore aumenta la soddisfazione o, in altri termini, all'aumentare dell'accordo degli utenti con le caratteristiche considerate nel questionario, aumenta la soddisfazione generale.

Per agevolare la comprensione degli elementi rilevanti, la Tabella 1 a pagina 27 riepiloga gli *items* rappresentati da ciascun fattore.

---

<sup>8</sup> Ad esempio se esaminassimo i voti agli esami di un gruppo di studenti potremmo scoprire che tali voti sono fortemente correlati tra di loro, cioè studenti che hanno voti alti in una materia li hanno alti anche nelle altre e viceversa. Probabilmente il fattore non esaminato ma che celatamente agisce e rende correlati i voti dei diversi esami è rappresentato dall'"intelligenza".

<sup>9</sup> Per tale analisi è stato usato il metodo dell'asse principale di fattorizzazione estraendo gli autovalori superiori all'unità e rotazione di tipo Varimax.

<sup>10</sup> Per tale analisi è stata adottata la tecnica *stepwise* con valori di probabilità per l'inserimento delle variabili nel modello pari a 0.05 (5%) e per la rimozione pari a 0.10 (10%).

<b>Fattore analizzato</b>	<b>Items rappresentati da ciascun fattore</b>
GIUDICI	<i>I giudici ispirano fiducia</i> <i>I giudici sono competenti</i> <i>I giudici sono imparziali</i> <i>I giudici sono cortesi</i> <i>I giudici si esprimono con chiarezza</i>
FUNZIONAMENTO	<i>I costi sostenuti per il procedimento sono equi</i> <i>Le udienze sono puntuali</i> <i>I tempi della giustizia sono ragionevoli</i>
RAPPORTI CON L'UFFICIO	<i>Il personale è facilmente riconoscibile</i> <i>Il personale è competente</i> <i>Il personale è disponibile ad aiutare l'utente</i> <i>Le informazioni fornite sono chiare</i> <i>La struttura nel suo complesso è ben organizzata</i> <i>È facile ottenere informazioni</i>
AMBIENTE	<i>È un luogo agevole da raggiungere</i> <i>Gli ambienti sono puliti</i> <i>Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli</i> <i>La segnaletica e le indicazioni sono chiare</i>

**Tabella 1** – I fattori analizzati e gli *items* rappresentati

#### **4.6 Identikit dell'utente: il profilo dei soddisfatti e degli insoddisfatti**

È possibile immaginare i gruppi individuati dai diversi livelli di soddisfazione come provenienti da “popolazioni” differenti e cercare quindi di caratterizzare queste popolazioni sulla base delle variabili socio-deomografiche osservate. Così, ad esempio, mentre il gruppo dei “soddisfatti” risulta equamente suddiviso fra i due sessi, nei gruppi degli “indifferenti” e degli “insoddisfatti” prevale la presenza maschile.

Meno evidenti le differenze sulla base dell'età, rispetto alla quale i gruppi dei “soddisfatti” e degli “insoddisfatti” sembrano seguire un'analogia distribuzione con un picco nella fascia d'età compresa tra i 41 e i 50 anni ed un minimo nella fascia d'età più elevata.

Quando si passa ad esaminare l'istruzione però è evidente che il gruppo dei “soddisfatti” è costituito prevalentemente da individui con un'istruzione medio-elevata a differenza degli altri due gruppi caratterizzati maggiormente dalla presenza di utenti con un'istruzione medio-bassa.

Si osserva nuovamente un andamento analogo fra i due gruppi opposti quando si esamina la professione mentre, per quanto riguarda la tipologia di utenti, pur essendo tutti i gruppi prevalentemente costituiti da individui fortemente coinvolti (parti, testimoni e familiari), nel gruppo dei “soddisfatti” la presenza degli utenti meno coinvolti (spettatori, consulenti, etc.) è decisamente più rilevante.

#### ***4.7 Le opinioni degli utenti***

Il questionario dell'indagine è stato progettato per condurre un'intervista semi-strutturata, infatti tutte le domande, tranne una, prevedevano le possibili alternative di risposta tra cui scegliere quella corrispondente alla propria opinione (vedi Allegato A). Abbiamo comunque ritenuto opportuno inserire un quesito aperto per lasciare la possibilità agli intervistati di manifestare liberamente il proprio pensiero e permettere, eventualmente, l'emergere di elementi non presi in considerazione.

Dall'analisi delle risposte e dalla loro codifica in categorie omogenee è emerso che oltre il 60% dei commenti spontanei riguardavano i tempi (22,6%), la carenza d'informazioni (12,9%), il costo e il numero dei parcheggi (10,8%), i giudici (7,5%) e la giustizia in generale (6,5%). Per il restante 40% delle risposte non è stato possibile individuare categorie comuni o le percentuali in gioco risultavano trascurabili.

Per quanto riguarda la categoria "tempi" la maggior parte dei commenti (16,1%) lamentavano l'eccessiva lunghezza dei procedimenti, segnalando eccessivi ritardi o rinvii. Il 6,5% delle indicazioni ricevute però riguardavano semplicemente i tempi di attesa per le udienze, in particolare gli utenti lamentano la mancanza di puntualità alle udienze e calendari che a loro, evidentemente, appaiono poco razionali.

Per quanto riguarda la "carenza d'informazioni" le indicazioni degli utenti sembrano suggerire un maggior bisogno di informazioni dettagliate e di assistenza, spingendosi a fornire indicazioni che potrebbero anche essere applicabili e utili, quali la possibilità di box informativi sparsi per il palazzo di giustizia o la presenza di punti informativi con specifici addetti ad ogni piano. Altro suggerimento la presenza di addetti alle informazioni facilmente riconoscibili e "ambulanti", come già visto per esempio nelle grandi stazioni ferroviarie. Emerge insomma la necessità di ricevere informazioni chiare, precise e dettagliate oltre all'esigenza di essere informati e aggiornati continuamente, quasi di essere assicurati. Occorre ricordare che qualunque sia la veste in cui si varca la soglia del palazzo di giustizia, probabilmente il disagio e l'ansia sono proporzionali al proprio coinvolgimento, sensazioni che potrebbero essere contenute grazie ad un'informazione e ad una conoscenza più diffusa e dettagliata.

Sorprendentemente la terza voce segnalata è rappresentata dai parcheggi, gli utenti si lamentano per i parcheggi a pagamento e, in generale, per la scarsità dei parcheggi. Evidentemente anche in quest'ultimo caso ci si riferisce a quelli gratuiti visto che per quanto riguarda le possibilità di parcheggio a pagamento non ci dovrebbero essere problemi, data la prossimità di un parcheggio sotterraneo sufficientemente capiente. Ricevute anche alcune segnalazioni sull'esiguità dei parcheggi per disabili.

La quarta voce comprende tutti i commenti relativi ai giudici con il richiamo degli utenti all'imparzialità e all'equità, oltre che alla competenza.

Infine la giustizia, genericamente chiamata in causa auspicandone una imparziale e "uguale per tutti", oppure invocando una sua riforma generale.

## 5. CONCLUSIONI

L'indagine 2013 sulla soddisfazione degli utenti ha avuto anche un ruolo di monitoraggio dell'andamento del gradimento rispetto a quanto rilevato con la precedente indagine del 2011.

Da questo punto di vista abbiamo osservato un livello di soddisfazione generale leggermente più basso di quello misurato due anni fa, ma abbiamo anche constatato che, dal punto di vista statistico, non c'è alcuna differenza fra i due valori e pertanto si può ritenere che gli utenti del palazzo di giustizia di Torino non abbiano mutato la loro opinione rispetto a due anni prima.

Si tratta di un'opinione decisamente positiva visto che la soddisfazione generale si colloca in un intervallo compreso tra il 41,8% e il 49,7%. Anche includendo nel calcolo della soddisfazione generale le risposte a tale domanda da parte di chi ha rifiutato la partecipazione all'intera indagine, la percentuale di soddisfatti continua ad essere confortante e, comunque, non risulta mai diversa, da un punto di vista statistico, dall'analogo valore calcolato per l'indagine del 2011.

Possiamo quindi essere confidenti che non sia in atto un "deterioramento" dell'opinione generale, ma certo questo non significa che nulla debba o possa essere fatto. Benché non abbia un impatto molto rilevante sulla soddisfazione generale, continua ad essere lamentata dagli utenti la lunghezza dei tempi di attesa e delle udienze, elemento su cui forse è possibile intervenire. Così come probabilmente è possibile fare qualcosa affinché il bisogno di "rassicurazione" e d'informazione dell'utente sia soddisfatto.

Anche la diffusione, almeno in forma sintetica, dei risultati di questa indagine contribuisce a creare conoscenza e soprattutto a non generare delusione negli utenti che hanno partecipato alla ricerca ma poi non ne vedono né i risultati né i cambiamenti generati. Va ricordato, infatti, che indagini di questo tipo determinano attese e andrebbero condotte quando c'è la volontà di cambiare. Abbiamo visto però che gli elementi maggiormente negativi in cui sarebbe necessario intervenire, costi e tempi, non sono variabili gestibili dai capi degli uffici. Anche in questo caso però forse è possibile investire in informazione per rendere noto il più possibile il fatto che la giustizia torinese è quella che più ha fatto affinché i tempi necessari per un procedimento giudiziario rientrassero in quello che la legge ritiene un tempo "ragionevole". Forse potrebbe essere importante rendere noto, più di quanto già lo sia, il fatto che tra tutti i grandi tribunali italiani, quello di Torino si colloca ai primi posti per *performance*.

Potrebbe essere anche valutata la fattibilità di corsi estesi a tutto il personale di *front office* per migliorare i rapporti con gli utenti e la gestione delle relazioni. Corsi che potrebbero portare beneficio a chiunque abbia rapporti con il pubblico e quindi anche gli stessi magistrati. Ricordiamo infatti che la caratteristica "I giudici ispirano fiducia" è l'unica che, anche se al limite, ha riportato una *performance* inferiore alla media ed è, contemporaneamente, la caratteristica a cui il pubblico ha attribuito la maggiore importanza in assoluto.

Và per ultimo ricordato che, per quanto breve possa essere un procedimento giudiziario, sembrerà sempre troppo lungo per chi lo vive in prima persona, così come è probabile che, qualunque sia il motivo per cui si varca da utente la soglia del palazzo di giustizia, preoccupazione e timore siano comunque sentimenti difficilmente eliminabili totalmente.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Brasini S, Tassinari F, Tassinari G, 1993, Marketing e pubblicità, il Mulino, Bologna.
- CEPEJ, 2010, Handbook for conducting satisfaction surveys aimed at Court users in Council of Europe's Member States, (draft), Strasbourg.
- ISTAT, 2001, La "customer satisfaction" nei servizi pubblici. Casi ed esperienze a confronto, Quaderni del MIPA, n.2.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL, 1985, A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49:41-50.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL, 1988, SERVQUAL: A Multiple-Items Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64:12-40.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL, 1991, Refinement and Reassessment of the SERVQUAL.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL, 1991, *Servire qualità*, McGraw-Hill, Milano.

## **ALLEGATO A**

**Il questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente.**

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE  
PRESSO GLI UFFICI GIUDIZIARI DI TORINO**

IL PRESENTE QUESTIONARIO E' STATO COMPILATO DA: \_\_\_\_\_  
IN DATA(gg/mm/aaaa): \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2013  
ORE: \_\_\_\_\_

**INTRODUZIONE**

Buongiorno, mi chiamo \_\_\_\_\_. Per conto del **Ministero della Giustizia** stiamo conducendo uno studio rivolto agli utenti del Tribunale e della Corte d'Appello di Torino.

Il Ministero sarebbe lieto di avere la sua opinione su alcuni aspetti della giustizia al fine di **migliorare la qualità del servizio** fornito al cittadino.

Questa è solo un'indagine statistica e le sue risposte saranno ritenute **confidenziali**, verranno trattate in maniera **ANONIMA** e non saranno **mai divulgate singolarmente**. Queste interviste verranno elaborate nel loro complesso al solo scopo di migliorare la qualità del servizio.

Le potrei fare alcune domande?



Q.1) Presso quale Ufficio Giudiziario si è recato?

[RISPOSTA SINGOLA]

- Tribunale .....  1 [CONTINUARE]  
 Corte d'Appello .....  2 [CONTINUARE]  
 Procura della Repubblica.....  3 [CHIUDERE]  
 Procura generale .....  4 [CHIUDERE]  
 Altro (*specificare*) .....  5 [CHIUDERE]

Q.2) In quale veste ha avuto un contatto con questo ufficio?

[RISPOSTA SINGOLA]

- Una delle Parti .....  1 [CONTINUARE]  
 Testimone .....  2 [CONTINUARE]  
 Familiare di una delle parti / di un testimone .....  3 [CONTINUARE]  
 Spettatore all'udienza.....  4 [CONTINUARE]  
 CTU / CTP Consulente Tecnico d'Ufficio/di Parte .....  5 [CONTINUARE]  
 Interprete.....  6 [CONTINUARE]  
 Membro della giuria .....  7 [CONTINUARE]  
 Magistrato.....  8 [CHIUDERE]  
 Avvocato .....  9 [CHIUDERE]  
 Dipendente del Palazzo di Giustizia .....  10 [CHIUDERE]  
 Altro (*specificare*) .....  11 [CHIUDERE]

Q.3) Prima di venire qui ha provato ad ottenere informazioni utili alle sue esigenze

3.1) telefonicamente, via email, o sul sito web?

- No, non ho provato .....  1  
 Sì, ho provato ma non ci sono riuscito .....  2  
 Sì, ci sono riuscito .....  3  
 Altro (*specificare*) .....  4

3.2) tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)?

- No, non ho provato .....  1  
 Sì, ho provato e posso dirmi soddisfatto .....  2  
 Sì, ho provato ma non sono rimasto soddisfatto .....  3

Q.4) Per quale tipo di processo/procedimento si è recato oggi presso questo ufficio giudiziario?

[MOSTRARE CARTELLINO - RISPOSTA SINGOLA]

- |  |                             |                                    |                             |
|--|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| Famiglia (Divorzi, Separazioni).....     | <input type="checkbox"/> 1  | Penale Ordinario .....             | <input type="checkbox"/> 12 |
| Equa Riparazione .....                   | <input type="checkbox"/> 2  | Penale Minori .....                | <input type="checkbox"/> 13 |
| Risarcimento danni .....                 | <input type="checkbox"/> 3  | Penale Assise .....                | <input type="checkbox"/> 14 |
| Opposizione a sanzioni amministrative .. | <input type="checkbox"/> 4  | Altro ( <i>Specificare</i> ):..... | <input type="checkbox"/> 15 |
| Lavoro .....                             | <input type="checkbox"/> 5  | - Non risponde - .....             | <input type="checkbox"/> 99 |
| Previdenza .....                         | <input type="checkbox"/> 6  |                                    |                             |
| Esecuzioni mobiliari / immobiliari ..... | <input type="checkbox"/> 7  |                                    |                             |
| Fallimenti .....                         | <input type="checkbox"/> 8  |                                    |                             |
| Diritto societario .....                 | <input type="checkbox"/> 9  |                                    |                             |
| Locazioni .....                          | <input type="checkbox"/> 10 |                                    |                             |
| Condominio.....                          | <input type="checkbox"/> 11 |                                    |                             |

[NOTA PER L'INTERVISTATORE: PER CODICE 2 (EQUA RIPARAZIONE) CONTROLLARE CHE SIA STATO DATO "CORTE D'APPELLO" ALLA Q1)]

Q.5) Nel corso dell'ultimo anno quanto spesso si è recato presso questo ufficio?

[RISPOSTA SINGOLA]

- |                               |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Questa è la prima volta ..... | <input type="checkbox"/> 1  |
| Due volte .....               | <input type="checkbox"/> 2  |
| Tre volte .....               | <input type="checkbox"/> 3  |
| Quattro volte.....            | <input type="checkbox"/> 4  |
| Cinque volte o più .....      | <input type="checkbox"/> 5  |
| - Non sa - .....              | <input type="checkbox"/> 99 |

Q.6) Considerata la sua personale esperienza con questo ufficio giudiziario quanto si ritiene soddisfatto in generale del servizio offerto? Lei direbbe...

[MOSTRARE CARTELLINO - RISPOSTA SINGOLA]

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| Molto soddisfatto/a .....                 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Abbastanza soddisfatto/a .....            | <input type="checkbox"/> 4 |
| Né soddisfatto/a né insoddisfatto/a ..... | <input type="checkbox"/> 3 |
| Poco soddisfatto/a .....                  | <input type="checkbox"/> 2 |
| Per niente soddisfatto/a .....            | <input type="checkbox"/> 1 |

Q.7) Tra i seguenti elementi di qualità e valore quale per lei è il più importante in materia di giustizia?

[RISPOSTA SINGOLA]

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| Accoglienza degli ambienti giudiziari .....                       | <input type="checkbox"/> 1 |
| Competenza dei giudici .....                                      | <input type="checkbox"/> 2 |
| Equità del giudizio .....   | <input type="checkbox"/> 3 |
| Durata dei procedimenti .....                                     | <input type="checkbox"/> 4 |
| Gentilezza/cortesia del personale amministrativo e dei giudici .. | <input type="checkbox"/> 5 |

**PERCEZIONE SUL FUNZIONAMENTO DELLA GIUSTIZIA**

Q.8) Ora Le leggerò una serie di caratteristiche relative al Tribunale o alla Corte d'Appello di Torino e vorrei sapere da Lei quanto è d'accordo o in disaccordo con ognuna di queste frasi. Per ciascuna di esse mi dica se è "Completamente d'accordo", con voto 5, o "Per niente d'accordo", con voto 1. Ovviamente può graduare il suo giudizio usando voti intermedi.

[MOSTRARE CARTERLLINO]

		Per niente d'accordo				Completamente d'accordo	Non sa / Non risponde
<b>STRUTTURA</b>							
1	E' un luogo agevole da raggiungere	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
2	Gli ambienti sono puliti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
3	Gli ambienti sono accoglienti e confortevoli	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
4	La segnaletica e le indicazioni sono chiare	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
5	Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
<b>PERSONALE</b>							
6	Il personale è facilmente riconoscibile	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
7	Il personale è competente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
8	Il personale è disponibile ad aiutare l'utente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
9	Le informazioni fornite sono chiare	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
10	Le informazioni sono disponibili anche su internet o altre fonti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
<b>GIUDICI</b>							
11	I giudici ispirano fiducia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
12	I giudici sono competenti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
13	I giudici sono imparziali	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
14	I giudici sono cortesi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
15	I giudici si esprimono con chiarezza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
<b>TEMPI E COSTI</b>							
16	I costi sostenuti per il procedimento sono equi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
17	Le udienze sono puntuali	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
18	I tempi della giustizia sono ragionevoli	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
19	La struttura nel suo complesso è ben organizzata	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99
20	E' facile ottenere informazioni	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 99

<b>SUGLI SPOSTAMENTI VERSO IL PALAZZO DI GIUSTIZIA</b>
--

Q.9) Per raggiungere il Palazzo di Giustizia di Torino, oggi ha usato...

[RISPOSTA SINGOLA – NEL CASO DI UTILIZZO DI PIÙ MEZZI INDICARE SOLO QUELLO PRINCIPALE]

- Auto privata.....  1 [CONTINUARE]  
 Motocicletta o ciclomotore.....  2 [CONTINUARE]  
 Mezzo pubblico (bus, tram, metro).....  3 [ANDARE A Q.11]  
 Taxi .....  4 [ANDARE A Q.12]  
 Bicicletta .....  5 [ANDARE A Q.12]  
 A piedi.....  6 [ANDARE A Q.12]  
 Altro (*specificare*) \_\_\_\_\_  7 [ANDARE A Q.12]

[SOLO PER CHI HA USATO L'AUTO PRIVATA O IL MOTOCICLO]

Q.10) I parcheggi sono sufficienti?

- Sì .....  1 [ANDARE A Q.12])  
 No .....  2 [ANDARE A Q.12])

[SOLO PER CHI HA USATO IL MEZZO PUBBLICO]

Q.11) I collegamenti sono adeguati?

- Sì .....  1  
 No .....  2

Q.12) Vuole aggiungere un commento in positivo o in negativo, un'osservazione o un suggerimento che possa migliorare l'efficienza di questo ufficio giudiziario ed il servizio offerto nel suo complesso?

-----  
 -----  
 -----  
 -----

<b>DEMOGRAFICHE</b>
---------------------

## Q.13) SESSO

Maschio .....  1Femmina.....  2

## Q.14) ETÀ:

18-25 anni..... 126-30 anni..... 231-35 anni..... 336-40 anni..... 441-45 anni..... 546-50 anni            651-55 anni            756-60 anni            861+ anni               9- Non Risponde -    99

## Q.15) TITOLO DI STUDIO

Nessun titolo di studio .....  1Licenza di scuola elementare .....  2Licenza di scuola media inferiore o di avviamento professionale .....  3Diploma di scuola secondaria superiore .....  4Diploma non universitario post maturità.....  5Diploma universitario (Scuola diretta a fini speciali o parauniversitaria, Laurea breve) .....  6Laurea.....  7Master universitario.....  8Titolo di dottore di ricerca.....  9- Non risponde - .....  99

## Q.16) STATO CIVILE

Single .....  1Sposato/a .....  2Separato/divorziato.....  3Convivente.....  4Altro (*specificare*) \_\_\_\_\_ ..  5- Non risponde - .....  99

## Q.17) CONDIZIONE PROFESSIONALE

- Lavoratore full-time .....  1 [CONTINUARE]  
 Lavoratore part-time .....  2 [CONTINUARE]  
 Non occupato .....  3 [ANDARE A DOMANDA Q.19)]  
 - Non Risponde - .....  99 [RINGRAZIARE E CHIUDERE]

## Q.18) PROFESSIONE

- Operaio.....  1  
 Impiegato .....  2  
 Insegnante.....  3  
 Impiegato direttivo, funzionario .....  4  
 Dirigente.....  5  
 Libero professionista .....  6  
 Imprenditore .....  7  
 Lavoratore autonomo .....  8  
 Altro (*specificare*) .....  9  
 - Non risponde - .....  99

[FARE LA DOMANDA SEGUENTE SOLAMENTE A CHI HA DATO CODICE 3 (Non Occupato) ALLA Q.17)]

## Q.19) MOTIVO DI NON OCCUPAZIONE

- Casalinga.....  1  
 Pensionato.....  2  
 Studente .....  3  
 Disoccupato.....  4  
 Altro (*specificare*) .....  5  
 - Non risponde - .....  99

---

L'INTERVISTA È TERMINATA. LA RINGRAZIO PER LA SUA COLLABORAZIONE.

---

