

# Indagine di Soddisfazione presso gli Uffici Giudiziari di Catania -Sintesi-

Sommario:

1. Introduzione.
2. Obiettivi della ricerca presso gli uffici giudiziari di Catania.
3. Gruppo di lavoro e tempistica.
4. Metodologia, questionario e target
5. Risultati: il target trovato
6. Risultati: soddisfazione generale ed elementi nella formulazione del giudizio
7. Risultati: soddisfazione in dettaglio
8. Conclusioni

## 1. Introduzione

La presente indagine di soddisfazione dell'Utenza presso gli Uffici Giudiziari di Catania trae spunto da un'iniziativa della *Commission Européenne pour l'efficacité de la justice/European Commission for the Efficiency of Justice, CEPEJ*, istituzione europea presso il Consiglio d'Europa che ha tra le sue finalità lo sviluppo di strumenti di analisi e misurazione della qualità dell'attività giudiziaria dei 48 Paesi membri del Consiglio d'Europa. La CEPEJ ha recentemente redatto un manuale contenente linee guida per la progettazione e conduzione di indagini di soddisfazione dell'utenza dei servizi della giustizia; il manuale è stato distribuito tra i Paesi Membri con l'invito ad attivare presso alcune sedi pilota indagini statistiche orientate a misurare il livello di soddisfazione.

L'*input* proveniente dalla *CEPEJ* a fine 2010 è stato colto dalla Direzione Generale di Statistica del Ministero della Giustizia, che ha invitato i due membri italiani del *Network di Pilot Courts* della CEPEJ, la Corte d'Appello di Catania ed il Tribunale di Torino, a realizzare il primo ciclo di indagini pilota con l'effettuazione di un sondaggio sul grado di soddisfazione degli utenti. I predetti uffici giudiziari, per completezza di analisi sulla complessiva soddisfazione dell'utenza di tutti gli uffici giudicanti di quelle città, hanno ritenuto di associare alla propria indagine, rispettivamente, il Tribunale di Catania e la Corte di Appello di Torino.

## 2. Obiettivi della Ricerca presso gli uffici giudiziari di Catania

Nella ricerca condotta a Catania, a differenza che nell'altra città pilota, sono stati presi in considerazione più settori di indagine della *customer satisfaction*, includendo tre tipologie di rilevazione separata e rivolta a differenti tipi di "clienti":

- i *clienti esterni* o fruitori, cioè gli utenti finali del sistema giustizia (i cittadini, le parti di un processo, ecc.);
- gli *avvocati ed i praticanti avvocati* i quali, in quanto partner naturali del "sistema giustizia" rivestono un ruolo di "clienti privilegiati".
- i clienti interni, cioè i *dipendenti* dei due uffici giudiziari, che con il loro lavoro e il loro impegno rappresentano gli attori principali dell'erogazione del servizio.

L'obiettivo del progetto consisteva nel misurare il livello di soddisfazione dell'Utenza, individuando le principali cause di soddisfazione e insoddisfazione, definendo una matrice d'impatto (o mappa Performance/Importanza) per individuare eventuali aree di miglioramento e azioni correttive che la Corte d'Appello ed il Tribunale di Catania potranno decidere di realizzare. Tali obiettivi generali sono stati perseguiti con un maggior livello di dettaglio nell'indagine svolta a Catania, segmentando la rilevazione della soddisfazione all'interno delle diverse tipologie di utenti.

### 3. Gruppo di lavoro e tempistica

Con il coordinamento del Direttore Generale della Direzione Generale di Statistica di Roma (DGStat), Dott. Fabio BARTOLOMEO, è stato costituito il gruppo di lavoro catanese, comprendente il Consigliere Francesco Saverio MANNINO, coordinatore per l'iniziativa di Catania e Consigliere della Corte di Appello di Catania, il Consigliere della Corte di Appello di Catania D.ssa Roberta CRUCITTI, il dott. Benedetto PATERNO' RADDUSA, Giudice del Tribunale di Catania, la dott.ssa Patrizia VIVONA, Funzionario Statistico della Corte di Appello di Catania, la dott.ssa Raffaella FINOCCHIARO, Funzionario dell'Organizzazione del Coordinamento Interdistrettuale Sistemi Informatizzati di Catania (CISIA), Ministero della Giustizia, e centralmente il dott. Luigi CIPOLLINI, Statistico presso la DGStat di via Arenula.

Il gruppo di lavoro territoriale ha beneficiato della collaborazione di prestigiosi *partner* territoriali: l'Ordine degli Avvocati di Catania, rappresentato dall'avv. Antonino DI STEFANO e l'Osservatorio per la Giustizia Civile di Catania, rappresentato dall'avv. Laura GAROFALO, nonché, per l'Ateneo catanese i proff. Giovanni RAITI e Concetta MARINO per la Facoltà di Giurisprudenza, il prof. Maurizio CASERTA e il dott. Andrea CONSOLI per la Facoltà di Economia, e i proff. Salvatore ALEO e Roberto GENNARO per la Facoltà di Scienze Politiche. Quest'ultima ha propiziato la stipula di una convenzione di Ateneo che, grazie alla collaborazione della dott.ssa Loredana GRANATA dell'ufficio stage, ha reso possibile condividere l'esperienza di rilevazione con un gruppo di qualificati stagisti, molti dei quali già laureati.

Nella fase progettuale si sono svolti incontri di pianificazione con il gruppo e riunioni di consenso che hanno coinvolto, per il questionario riservato ai dipendenti, anche i Dirigenti Amministrativi della Corte di Appello e del Tribunale e le rappresentanze sindacali sul territorio. E' stata indetta una conferenza stampa nel corso della quale si è inteso dare la massima divulgazione all'iniziativa, e nella quale il Presidente della Corte, il Presidente del Tribunale, il Consigliere Mannino ed i partner dell'iniziativa ne hanno evidenziato il significato. Successivamente alla conferenza stampa i giornali anche a diffusione nazionale e le televisioni locali hanno dato notizia del progetto e dei suoi obiettivi.

Le fasi della ricerca sono state le seguenti: incontri preliminari per stabilire i passi della ricerca (ottobre 2010), definizione dei contenuti dei questionari (novembre – dicembre 2010), iniziative di divulgazione e comunicazione (dicembre 2010), presentazione dell'iniziativa (gennaio 2011), formazione degli stagisti-intervistatori (gennaio 2011), somministrazione dei questionari e contestuale inserimento nel database (febbraio-marzo 2011) validazione dei dati (aprile 2011) analisi dei dati e stesura di un primo rapporto (maggio 2011).

#### 4. Metodologia, questionario e target

Il gruppo di lavoro si è occupato di tutte le fasi dell'indagine: dalla definizione degli obiettivi e del target alla stesura dei questionari, dalla formazione degli stagisti – intervistatori, al coordinamento delle interviste ed al loro caricamento, dai controlli di qualità, all'analisi dei dati e all'interpretazione dei risultati.

In una prima fase sono stati specificati gli obiettivi ed i target di riferimento.

Come si è accennato il target della prima indagine è costituito dai **clienti esterni o fruitori** del servizio giustizia, rappresentati dagli **utenti finali**: 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 popolare.

Il target della seconda indagine è invece costituito da **avvocati** che, in quanto partner naturali del “sistema giustizia”, rivestono un ruolo di “clienti privilegiati” e **praticanti avvocati** che sono stati considerati alla stessa stregua degli avvocati in quanto frequentano gli uffici giudiziari per gli stessi motivi, ma hanno una visione più di impatto del sistema in quanto meno condizionata dall'esperienza.

Infine la terza indagine ha avuto come target i **clienti interni**, cioè i dipendenti, che rappresentano gli attori principali dell'erogazione del servizio.

L'indagine si proponeva di investigare il grado di soddisfazione tra le dette tipologie di utenti nell'ambito della Corte d'Appello e del Tribunale, al fine di individuare le principali cause di insoddisfazione e le aree di miglioramento.

Posti tali obiettivi è stato possibile calcolare la numerosità campionaria, segmentata per le tre popolazioni oggetto di rilevazione, che permettesse una stima con un determinato livello di attendibilità. Per la rilevazione sui dipendenti è stata stabilita una diffusione dell'indagine all'intera popolazione statistica.

Sono quindi state stabilite, con le opportune differenziazioni, le modalità di somministrazione dei questionari per ciascuno dei tre target di riferimento. Ai cittadini-utenti il questionario è stato somministrato mediante intervista diretta al campione di utenti selezionato all'interno del Palazzo di Giustizia. Il questionario consegnato agli avvocati, anch'essi selezionati a campione, è stato auto compilato dagli stessi. Infine per i dipendenti la diffusione, in auto somministrazione, ha riguardato tutta la popolazione statistica con modalità di raccolta che garantissero il massimo anonimato.

I modelli di rilevazione della soddisfazione ed i relativi questionari sono stati sviluppati a partire dalle indicazioni della CEPEJ integrando poi quanto proposto dai professori Parasuraman A, Zeithaml VA e Berry LL (1985, 1988, 1991) dall'ISTAT (2001) con le indicazioni e le valutazioni sorte in sede di riunione del gruppo di lavoro, grazie anche e al punto di vista, ai contributi e alle esperienze dei partner esterni (Università, Avvocati, rappresentanze dei Dipendenti).

Si è proceduto a somministrazioni pilota per mettere a punto i modelli definitivi e per individuare e risolvere eventuali problemi logistici ed operativi.

Le attività di somministrazione del questionario e di inserimento dei dati raccolti sono state realizzate dal gruppo di stagisti dell'Università di Catania, con il presidio ed il coordinamento statistico - organizzativo del Funzionario Statistico dott.ssa Patrizia Vivona e del Funzionario dell'Organizzazione dott.ssa Raffaella Finocchiaro. Queste ultime, col supporto del Funzionario statistico della Direzione Generale di Statistica Dott. Luigi Cipollini, hanno anche fornito un significativo apporto ai contenuti della formazione teorica e presidiato la qualità dei criteri di somministrazione in corso d'opera. Un contributo al buon esito della formazione è stato dato anche dal Direttore del CISIA di Catania, dott.ssa Sicari, la quale ha messo a disposizione la saletta informatica del CISIA di Catania per lo svolgimento della formazione.

La fase di rilevazione è stata condotta, nell'arco di circa sette settimane distribuite nei mesi compresi tra gennaio e marzo 2011, dal gruppo di stagisti – intervistatori preventivamente formati. A tutti gli intervistati è stato fatto omaggio di gadgets (penne, block notes, carpette) con il logo della Commissione Europea che quest'ultima, su espressa richiesta del coordinatore del gruppo di lavoro di Catania, ha fatto pervenire tempestivamente.

A causa della frammentazione logistica delle strutture giudiziarie catanesi il campione è stato selezionato all'interno del Palazzo di Giustizia e di due sedi limitrofe, ospitanti una la Sezione Lavoro del Tribunale e l'altra la Sesta Sezione e l'Ufficio Campione del Tribunale di Catania.

Si è ritenuto opportuno rilevare la customer satisfaction nelle tre sedi al fine di cogliere le peculiarità delle tre realtà, che presentano caratteristiche diverse tra loro, sia dal punto di vista logistico che sotto il profilo del servizio reso al cittadino in maniera distinta.

Tali peculiarità si possono cogliere in modo particolare dalle indagini sugli utenti e sui dipendenti, i primi in quanto chiamati a rispondere per l'ufficio giudiziario in cui sono stati intervistati, i secondi in quanto le risposte rispecchiano la specifica realtà in cui lavorano, mentre per gli avvocati il fatto che abbiano compilato il questionario in una sede piuttosto che un'altra è stato determinato dalle cause che hanno trattato nel giorno dell'intervista.

Gli intervistatori hanno provveduto anche alla fase di data entry mediante l'uso di maschere di acquisizione dati disponibili on-line e create dagli statistici della Direzione Generale di Statistica (DGStat), con il particolare impegno del dott. CIPOLLINI e della dott.ssa VIVONA. La disponibilità di questi strumenti ha permesso il controllo costante delle fasi di rilevazione e data entry e l'immediata disponibilità dei dati per l'analisi.

Il team di statistici della DGStat, che insieme al gruppo di lavoro si è occupato di tutte le fasi della ricerca, dalla progettazione dello studio alla preparazione e test del questionario, dalla formazione e assistenza sul campo agli intervistatori al controllo dei dati inseriti, con l'ausilio del software statistico SPSS 15 (SPSS Inc, Chicago, IL) sta procedendo all'analisi dei dati e ad una prima presentazione dei risultati.

## 5. Risultati: il target trovato

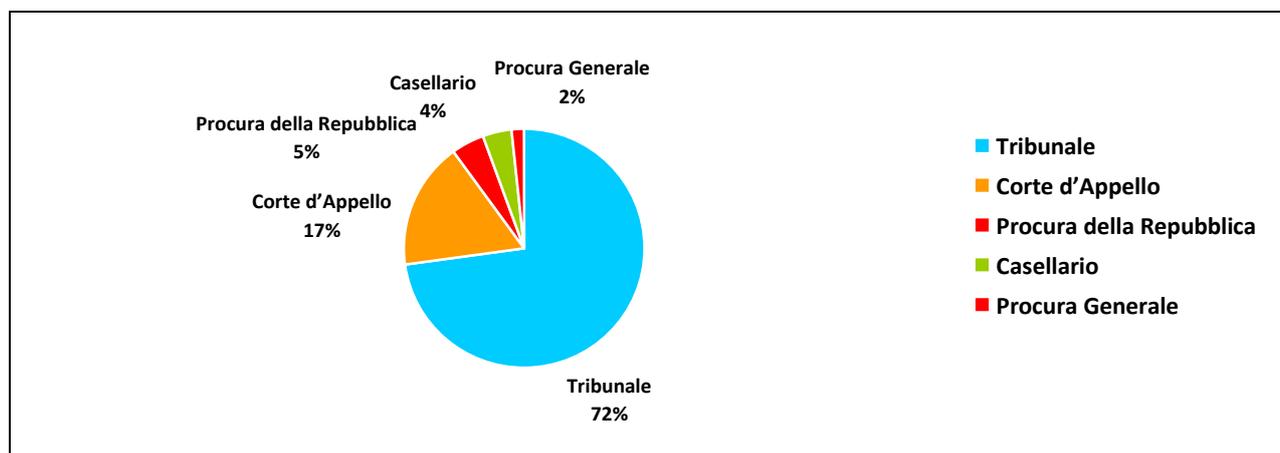
Come prima accennato, gli uffici giudiziari di Catania interessati dalla ricerca sono dislocati in tre sedi distinte: “Palazzo di Giustizia di piazza Verga” (che ospita gli uffici della Corte d’Appello e la maggior parte degli uffici di Tribunale), “Ex Pretura di Via Crispi” (che ospita altri uffici di Tribunale) e infine “Via Verona” dove ha sede la Sezione Lavoro del Tribunale.

Per quanto concerne la rilevazione sui **Cittadini-Utenti**, si è stabilito di includere nel target tutti i visitatori del palazzo di giustizia che si siano recati presso Tribunale, Corte d’Appello, Procura Generale, Procura della Repubblica ed in particolare Casellario (vedere Grafico 1).

La numerosità campionaria per le tre sedi è stata stabilita coerentemente con i flussi e le dimensioni di ciascuna di esse, e sulla base di tale presupposto è stato definito il numero di interviste dirette da effettuare ai soggetti scelti a caso dagli intervistatori: 390 interviste in Piazza Verga, 159 interviste in Via Crispi e 67 interviste in Via Verona, per un totale di **616** questionari somministrati nelle tre sedi.

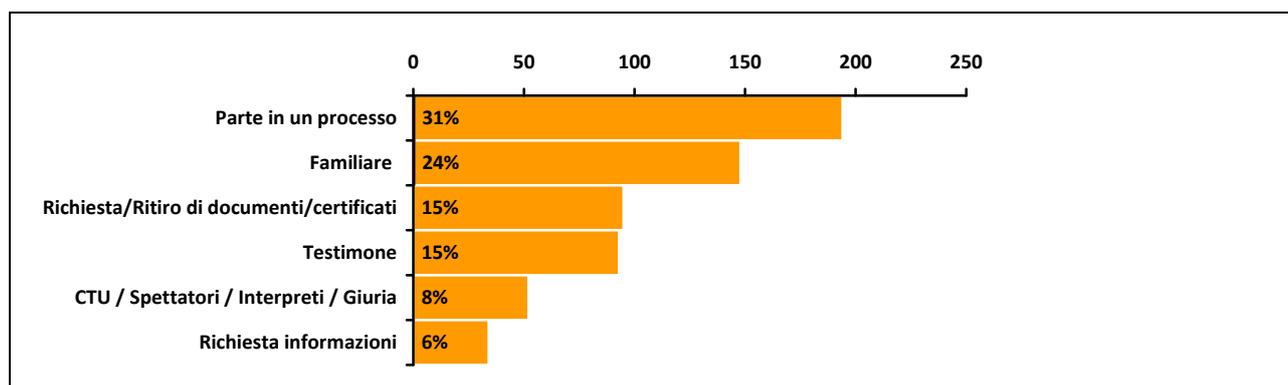
Il campione intervistato è composto per circa tre quarti da soggetti che si sono recati al Tribunale e per circa un quinto da soggetti che si sono recati presso la Corte di Appello.

Considerati unitariamente, i visitatori del Tribunale e della Corte d’Appello costituiscono il 90% del campione totale. Soltanto una minima parte del campione si è recata presso la Procura o il Casellario.



**Grafico 1** - Ufficio giudiziario presso il quale si sono recati i rispondenti

Il campione raccolto è molto variegato ed è rappresentativo dell’utente medio che visita quotidianamente gli uffici giudiziari di Catania. Il Grafico 2 mostra la composizione del *target* in relazione alle varie categorie di utenti. Come si evince da questo grafico è stato intervistato un campione variegato di cittadini che a vario titolo hanno visitato gli uffici giudiziari: perché parti in un processo civile o penale (31%) familiari di parti o di testimoni (24%), cittadini che si sono recati per richiedere o ritirare documenti o certificati (15%), ecc.

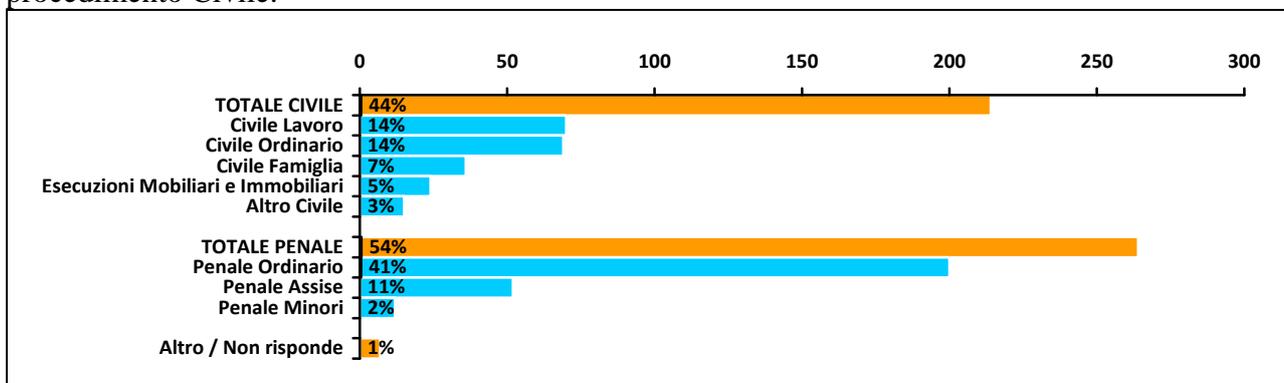


**Grafico 2** - Disaggregazione del target in relazione alle varie categorie di utenti

Un altro dato significativo circa il target degli utenti è fornito dall'analisi disaggregata per tipo di procedimento, come illustrato dal Grafico 3.

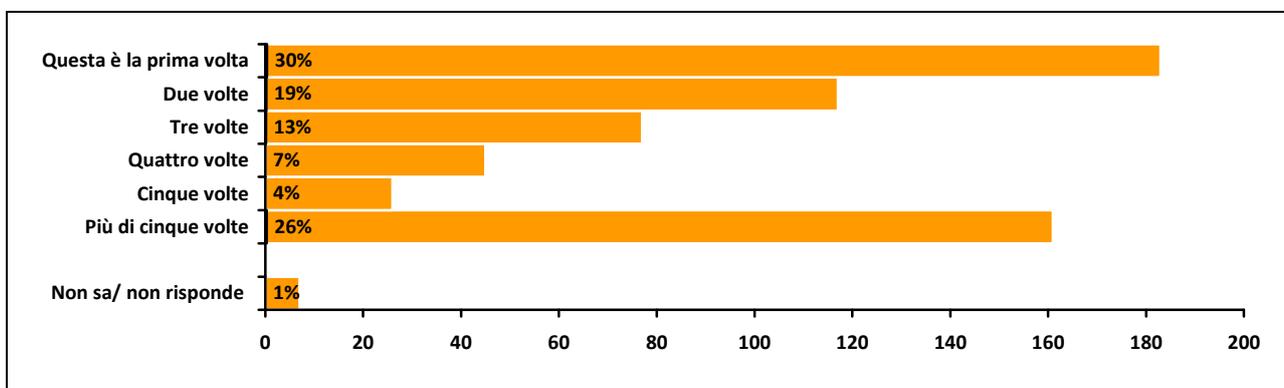
Il grafico riporta la disaggregazione per tipologia di procedimento avendo avuto cura di eliminare coloro che si sono recati presso l'ufficio per richiedere informazioni o documenti.

Dal grafico si evince che il 54% delle persone coinvolte a vario titolo in un procedimento (parti, testimoni, familiari...) erano coinvolte in un processo penale. Il restante 44% erano coinvolte in un procedimento Civile.



**Grafico 3** – Disaggregazione per tipologia di procedimento

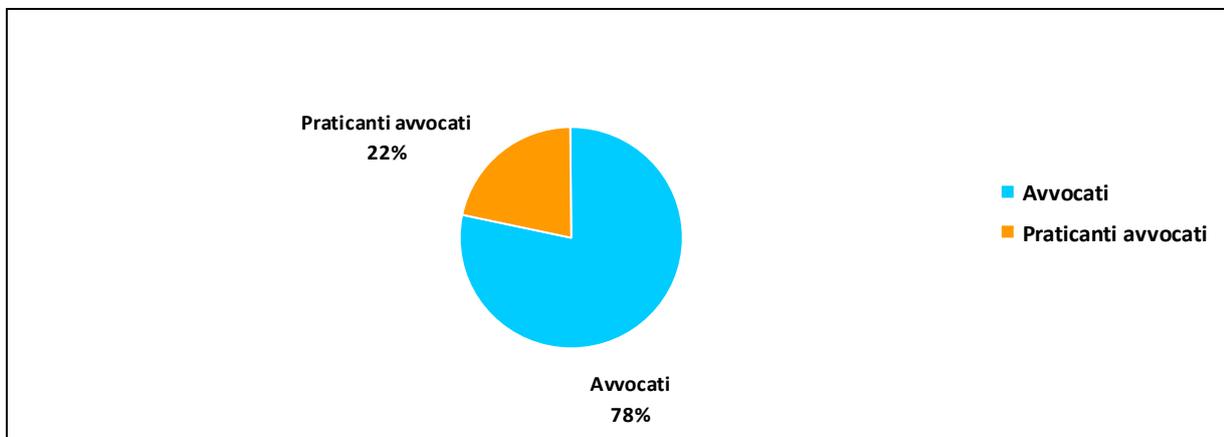
Un ulteriore elemento fondamentale per la giusta interpretazione dei risultati è stabilire l'esperienza del campione nei confronti dell'ufficio. Questo livello di esperienza o di "esposizione all'ufficio" è stato misurato tramite il numero di visite all'ufficio occorse nel corso dell'ultimo anno. Come illustrato nel Grafico 4 circa un terzo degli intervistati ha dichiarato che quella odierna è stata la loro prima visita presso l'ufficio giudiziario. I loro commenti devono essere pertanto considerati come una "valutazione di primo impatto". Circa un quarto del campione ha invece dichiarato una certa esperienza (cinque o più visite nel corso dell'ultimo anno). I loro giudizi pertanto devono essere interpretati come quelli di un'utenza più "disinvolta e abituale".



**Grafico 4** - La frequenza delle visite agli uffici giudiziari - Cittadini-Utenti

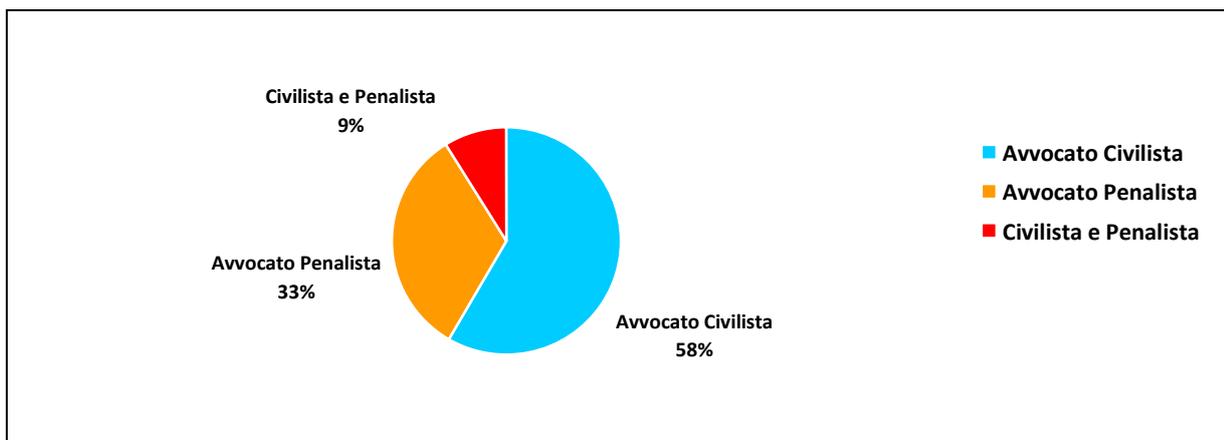
Per quanto riguarda l'indagine sugli utenti "qualificati", come anticipato sopra, si è stabilito di non effettuare interviste dirette, bensì di distribuire il questionario agli **avvocati e ai praticanti avvocati** che casualmente venivano fermati dagli intervistatori e si rendevano disponibili all'intervista, e di lasciare che compilassero autonomamente il modello; il questionario auto-compilato veniva riconsegnato all'intervistatore subito dopo la compilazione.

Il campione raccolto per questa seconda indagine è di 284 Avvocati (78%) e 79 Praticanti Avvocato (22%) per un totale di **363** questionari distribuiti nelle tre sedi.



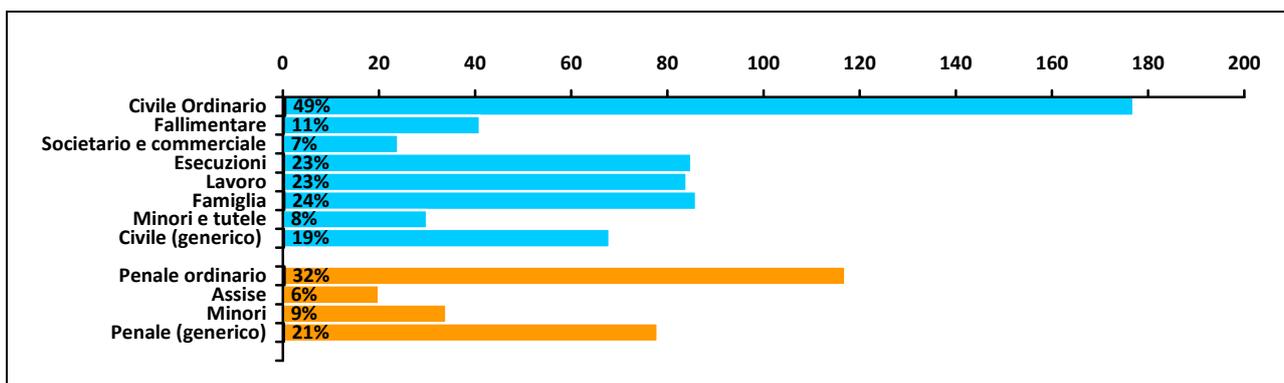
**Grafico 5** – Profilo professionale degli utenti "qualificati" intervistati

I 284 avvocati intervistati sono specializzati per il 58% nel settore civile e per il 33% nel settore penale; solo una parte residuale (il 9%) dichiara di occuparsi sia di cause civili che penali.



**Grafico 6** – Settore di specializzazione degli avvocati

A conferma di questo dato il grafico successivo mostra come si distribuiscono gli intervistati in relazione al tipo di procedimenti per cui si recano più frequentemente presso gli uffici giudiziari.

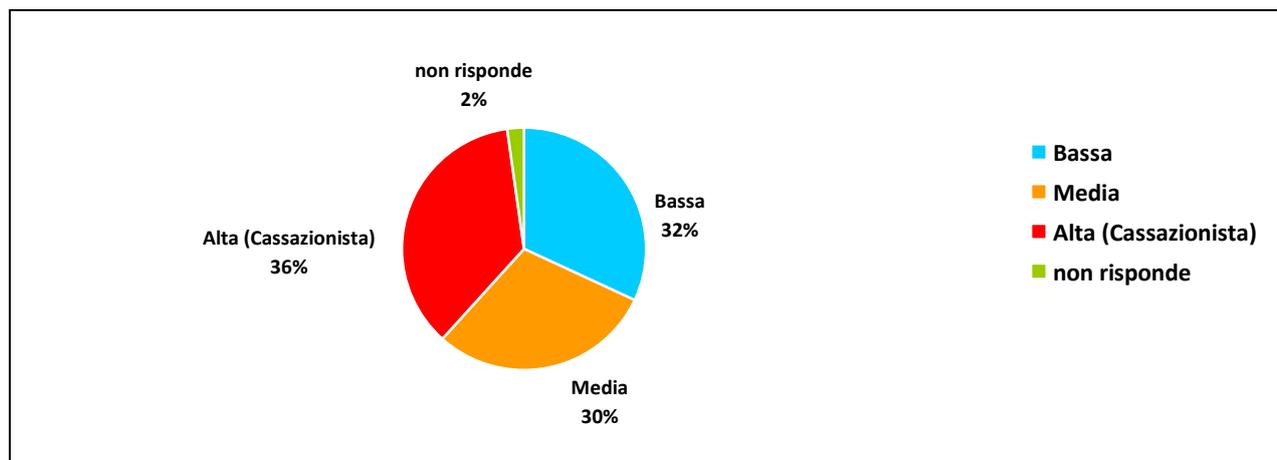


**Grafico 7** – Tipologia di processi per cui avvocati e praticanti si recano presso gli uffici giudiziari

Il 49% degli intervistati tratta prevalentemente cause ordinarie civili e il 32% cause penali ordinarie, percentuali queste che rispecchiano bene la distribuzione degli avvocati per settore di competenza. Bisogna tenere presente che gli intervistati potevano scegliere più di una opzione, quindi la somma delle percentuali del Grafico 7 supera il 100%.

Anche per avvocati e praticanti avvocati è interessante analizzare il campione sulla base dell'esperienza maturata presso gli uffici giudiziari nonché i riflessi che ciò può avere nel giudizio sulla soddisfazione. Gli avvocati sono stati classificati, sulla base degli anni di iscrizione all'albo, in tre fasce:

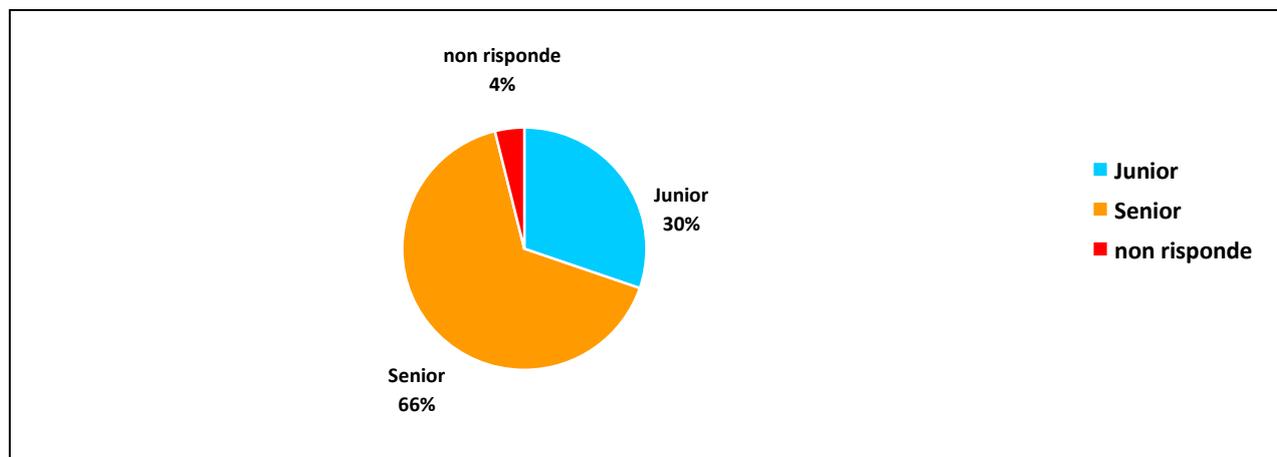
- *avvocati con bassa esperienza*, iscritti all'albo da meno di sei anni;
- *avvocati con esperienza media*, vale a dire con un'anzianità di iscrizione all'albo tra sei e dodici anni;
- *avvocati con alta esperienza (Cassazionisti)*, cioè con oltre 12 anni di iscrizione all'albo.



**Grafico 8** – Avvocati distinti per esperienza maturata negli uffici giudiziari

Dal grafico si evince che sotto questo profilo il campione è abbastanza eterogeneo e tutte le categorie sono ben rappresentate.

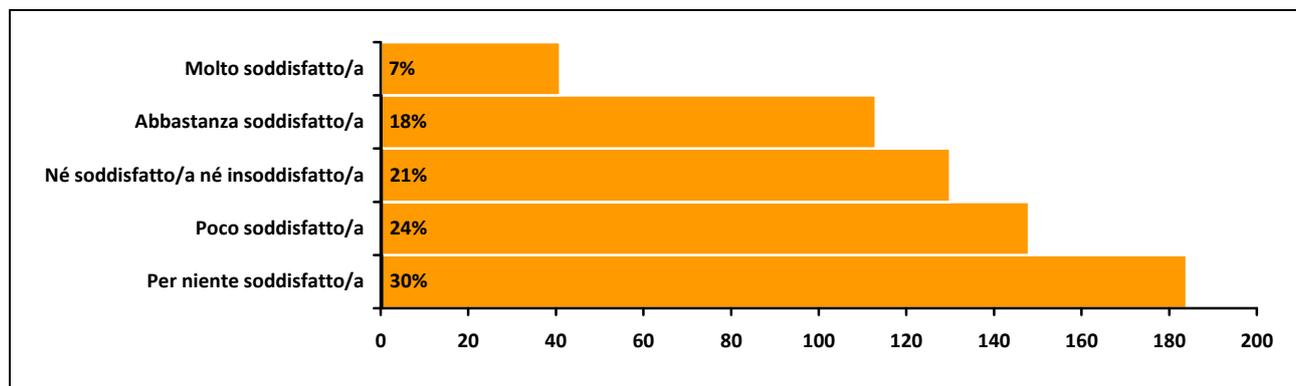
I praticanti avvocati, che per loro natura hanno una visione del sistema meno condizionata dall'esperienza quindi più di impatto, sono stati classificati in Junior e Senior, a seconda che abbiano iniziato la pratica per esercitare la professione di avvocato da meno di un anno o da oltre un anno al momento dell'intervista.



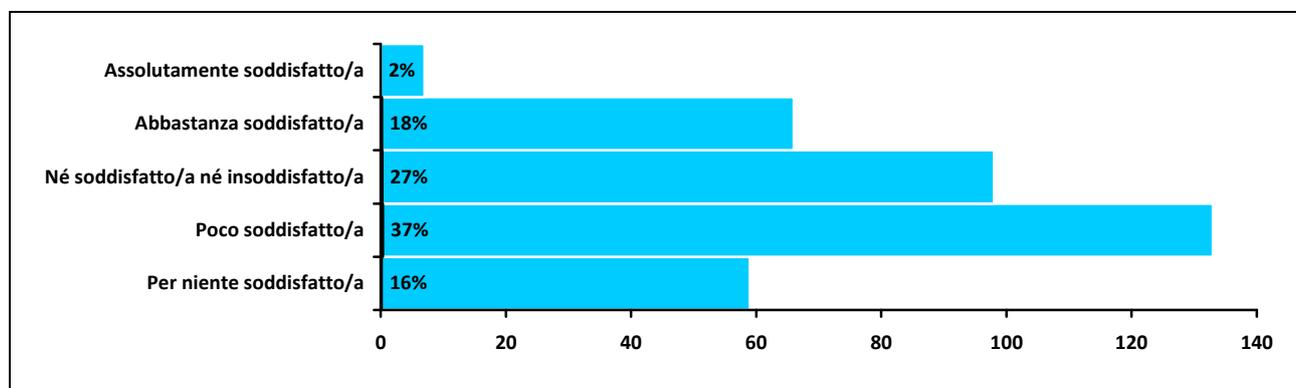
**Grafico 9** – Praticanti Avvocati distinti per esperienza maturata negli uffici giudiziari

## 6. Risultati: soddisfazione generale ed elementi nella formulazione del giudizio.

Il Grafico 10 e il Grafico 11 riportano i risultati relativi alla variabile chiave dell'intera ricerca, ovvero la soddisfazione generale del campione nel suo complesso, il giudizio generale del servizio offerto, rispettivamente per cittadini-utenti e per utenti "qualificati".



**Grafico 10** - L'impressione generale sul servizio offerto – Cittadini-Utenti



**Grafico 11** - L'impressione generale sul servizio offerto – Avvocati e Praticanti Avvocati

Circa un terzo del campione di **cittadini-utenti** dichiara di non essere per niente soddisfatto del servizio offerto. Giudizi negativi (poco o per niente soddisfatto) sono stati espressi da oltre la metà dei rispondenti (54%). Soltanto il 7% degli utenti intervistati dichiara molta soddisfazione per il servizio ricevuto. Andando a misurare la soddisfazione su una scala dall'1 al 5 dove con 1 si intende "per niente soddisfatto" e con 5 "molto soddisfatto", osserviamo che il campione totale di utenti esprime un giudizio medio pari a 2.48, ben al di sotto del giudizio neutro pari a 3.

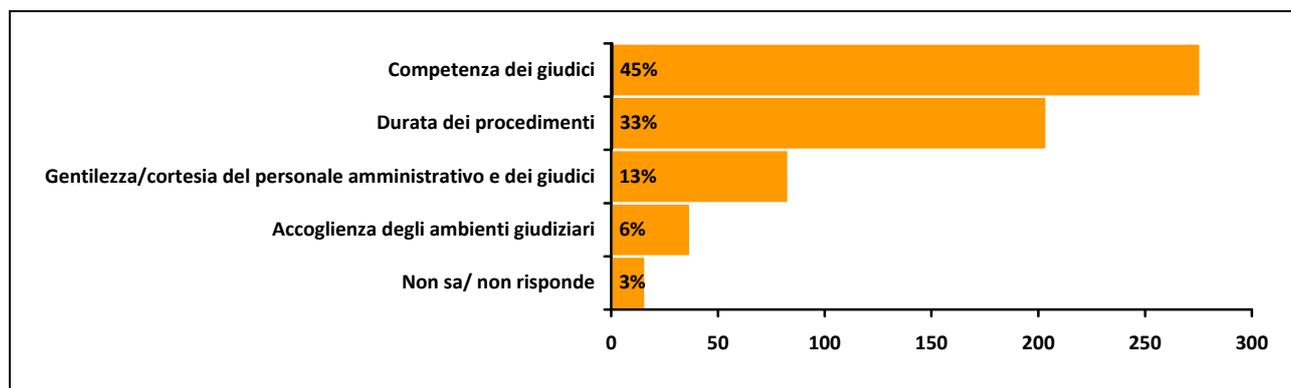
Risultati molto simili sono stati ottenuti sul campione di **avvocati e praticanti avvocati**: più della metà del campione (il 53%) dichiara di non essere soddisfatto in generale del servizio offerto dagli uffici giudiziari di Catania, ma il giudizio espresso dall'utenza "qualificata" è meno severo rispetto a quello dato dagli utenti, infatti il 37% di avvocati e praticanti dichiara di essere poco soddisfatto del servizio offerto dagli uffici giudiziari, contro il 16% che si dichiara per niente soddisfatto: atteggiamento pressoché invertito se confrontato con quello espresso dagli utenti rispetto alle stesse modalità.

Anche la percentuale di coloro che hanno un atteggiamento neutrale, dichiarandosi "né soddisfatto né insoddisfatto", è pari al 27% per l'utenza "qualificata", maggiore rispetto alla percentuale espressa per questa modalità dai cittadini-utenti (21%).

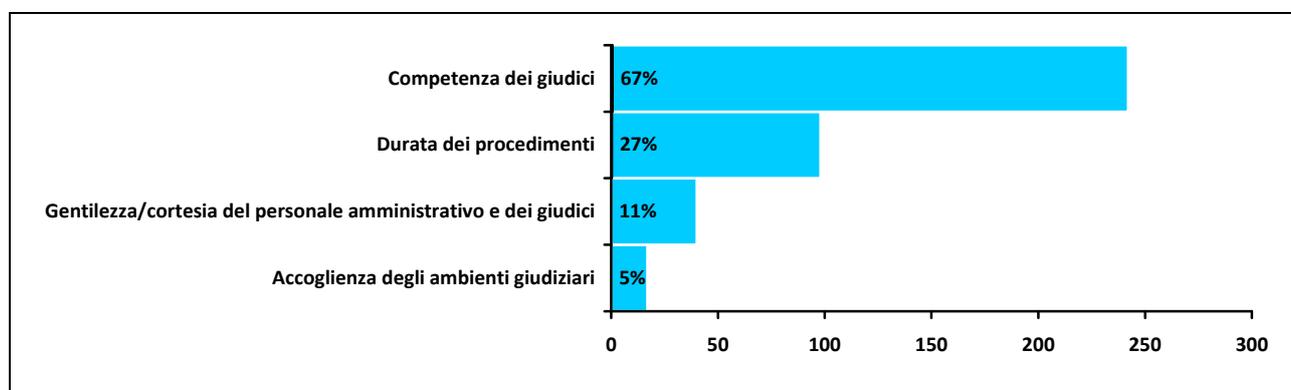
Per entrambe le indagini è stata rilevata la stessa percentuale (il 18%) di soggetti che si ritengono "abbastanza soddisfatti", mentre solo il 2% di avvocati e praticanti si dichiara "assolutamente soddisfatto", contro il 7% degli utenti.

Ulteriore elemento di similitudine con l'indagine sugli utenti si riscontra misurando, così come è stato fatto per gli utenti, la soddisfazione media del campione di avvocati e praticanti avvocati, che risulta pari a 2.49 a fronte di 2.48 rilevato per gli utenti: anche l'utenza "qualificata" manifesta un livello di soddisfazione globale al di sotto del valore neutrale pari a 3.

Di grande interesse sono i dati che appaiono ricavabili dalla lettura del Grafico 12 e del Grafico 13, relativi all'importanza che gli utenti, sia generici che qualificati, attribuiscono a diverse caratteristiche del servizio offerto.



**Grafico 12** - L'importanza attribuita ai vari elementi del servizio offerto – Cittadini-Utenti



**Grafico 13** - L'importanza attribuita ai vari elementi del servizio offerto – Avvocati e Praticanti Avvocati

La domanda è stata posta in maniera diretta ai **cittadini-utenti** e i rispondenti avevano la possibilità di scegliere un solo elemento tra i quattro disponibili: competenza dei giudici, durata dei procedimenti, accoglienza degli ambienti giudiziari e gentilezza/cortesia del personale amministrativo e dei giudici. Si evince facilmente che gli elementi giudicati come più importanti da parte dell'Utenza generica sono *in primis* la competenza dei giudici (45%) e poi la durata dei procedimenti (33%). Elemento considerato meno importante è la gentilezza e la cortesia del personale e dei giudici (13%) mentre fattore relativamente poco importante è rappresentato dalla accoglienza degli ambienti giudiziari (6%).

Nonostante anche nel questionario per **avvocati e praticanti avvocati** la domanda sia stata strutturata a risposta singola, in diversi casi il quesito ha dato luogo ad una diversa interpretazione ed è stata indicata più di un'opzione; per questo motivo la somma delle percentuali supera il 100%.

Non ci sono dubbi neanche per la seconda indagine, circa la preferenza degli intervistati: il 67% del campione, pari a 242 utenti qualificati intervistati, indica la competenza dei giudici quale elemento di prioritaria importanza; a seguire il 27% del campione ritiene che sia la durata dei procedimenti l'elemento più importante, mentre residuali appaiono le percentuali di coloro che identificano con la gentilezza/cortesia del personale amministrativo e dei giudici l'elemento cardine del sistema giustizia (11%) o con l'accoglienza degli ambienti giudiziari (il 5%).

Anche per tale aspetto emerge una similitudine molto forte con i risultati sui cittadini-utenti, che hanno indicato le preferenze esattamente nello stesso ordine, sia pure con percentuali leggermente diverse. In particolare avvocati e praticanti avvocati sembrano più convinti nell'attribuire maggiore rilievo alla competenza dei giudici rispetto agli altri elementi (il 67% contro il 45% degli utenti).

## 7. Risultati: soddisfazione in dettaglio

I questionari messi a punto per i cittadini-utenti e per avvocati e praticanti, così come sono stati strutturati, hanno permesso di misurare non soltanto la soddisfazione dell'Utenza rispetto ad alcuni specifici aspetti ma anche l'importanza che l'Utenza associa a ciascun elemento. I **cittadini-utenti** sono stati invitati ad esprimere un giudizio su 22 fattori (o *items*) scelti con molta cura dal gruppo di lavoro in fase di definizione del questionario. I 22 elementi sono stati divisi in 4 aree distinte:

### AMBIENTE, ASPETTI TANGIBILI, ACCESSIBILITÀ

- 1 Ambienti e strutture (sale di attesa, aule di udienza) accoglienti e confortevoli
- 2 Chiarezza delle indicazioni stradali per trovare gli uffici giudiziari
- 3 Facilità di accesso al Palazzo di Giustizia per i diversamente abili e gli anziani
- 4 Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Palazzo di Giustizia per consentire di raggiungere facilmente il servizio desiderato
- 5 Adeguatezza alle esigenze degli utenti dell'orario di apertura al pubblico
- 6 Pulizia degli ambienti

### FUNZIONAMENTO E COSTI DELLA GIUSTIZIA

- 7 Puntualità delle udienze
- 8 Tempi con cui le cause vengono trattate
- 9 Tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza
- 10 Adeguatezza dei costi per accedere alla giustizia
- 11 Organizzazione della struttura nel suo complesso

### RAPPORTI CON L'UTENZA

- 12 Competenza del personale giudiziario
- 13 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite dal personale giudiziario
- 14 Cortesia e disponibilità del personale giudiziario ad aiutare l'utente
- 15 Chiarezza e comprensibilità dei moduli da compilare
- 16 Tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste
- 17 Disponibilità su Internet e/o altre fonti informative delle informazioni necessarie

### GIUDICI

- 18 Capacità del giudice ad ispirare fiducia
- 19 Competenza dei giudici
- 20 Cortesia dei giudici
- 21 Chiarezza dei giudici nella conduzione dell'udienza
- 22 Disponibilità dei giudici a prestare la giusta considerazione alle ragioni delle parti

Gli **avvocati e i praticanti avvocati** hanno dato il loro giudizio su soddisfazione e importanza relativamente a 34 aspetti del sistema giustizia di Catania, che il gruppo di lavoro ha individuato come più rappresentativi delle esigenze dell'utenza "qualificata". Per la selezione degli *items* in questo caso il gruppo di lavoro si è confrontato con i destinatari della ricerca (Avv. Di Stefano in rappresentanza dell'Ordine degli Avvocati di Catania e Avv. Garofalo in rappresentanza dell'Osservatorio per la Giustizia Civile di Catania). Anche gli *items* del questionario avvocati sono stati raggruppati per similitudine di argomento in quattro aree:

## STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

1. Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Palazzo di Giustizia
2. Facilità di accesso al Palazzo di Giustizia per i diversamente abili e gli anziani
3. Ambienti idonei all'attività degli avvocati (sale di attesa, punti di appoggio,...)
4. Arredamento e attrezzature delle aule di udienza
5. Chiarezza nella distribuzione delle competenze all'interno delle cancellerie
6. Informatizzazione degli uffici giudiziari
7. Qualità dei siti web di Corte e Tribunale
8. Pulizia degli ambienti
9. Adeguatezza dei controlli di sicurezza all'ingresso
10. Livello di sicurezza all'interno della struttura

## FUNZIONAMENTO E COSTI DELLA GIUSTIZIA

11. Puntualità delle udienze
12. Adeguatezza dei tempi di trattazione delle udienze
13. Organizzazione nella conduzione delle udienze
14. Tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza
15. Adeguatezza dei costi giudiziari rispetto al servizio fornito
16. Ragionevolezza dei tempi della giustizia

## GIUDICI

17. Cortesia dei giudici
18. Professionalità e competenza dei giudici
19. Laboriosità dei giudici
20. Reperibilità dei giudici in ufficio
21. Imparzialità dei giudici
22. Indipendenza dei giudici
23. Prescindendo dal merito del giudizio, disponibilità ad ascoltare le esigenze degli avvocati in udienza
24. Prescindendo dal merito del giudizio, disponibilità a colloquiare con gli avvocati
25. Conoscenza dei fascicoli di udienza da parte dei giudici
26. Chiarezza e comprensibilità delle decisioni
27. Rapidità dei giudici nell'emettere le decisioni
28. Chiarezza dei dispositivi ai fini dell'esecuzione della decisione
29. Uniformità delle decisioni all'interno del Distretto

## RAPPORTI CON LE CANCELLERIE

30. Cortesia e disponibilità del personale giudiziario ad aiutare l'avvocato
31. Professionalità e competenza del personale giudiziario
32. Velocità di risposta da parte delle cancellerie alle richieste degli avvocati
33. Chiarezza e comprensibilità dei moduli da compilare
34. Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico alle esigenze degli avvocati

In fase di analisi i dati raccolti in termini di soddisfazione e di importanza sono stati poi incrociati in modo da costruire il Grafico 14 per Cittadini-Utenti e il Grafico 15 per Avvocati e Praticanti Avvocati. I grafici consentono una perfetta lettura di ciascun elemento evidenziando i bisogni avvertiti con maggiore urgenza dagli utenti, rispetto a quegli elementi per i quali è comunque richiesto un intervento ma con un ordine di priorità subordinato. Non è infatti corretto considerare soltanto la soddisfazione per ciascun elemento senza valutare l'importanza relativa. Soltanto questi due elementi presi insieme possono spiegare come viene a formarsi un giudizio globale sul servizio offerto. Un esempio può chiarire meglio la questione: i dati mostrano un giudizio piuttosto negativo da parte del campione in termini di accoglienza e comfort degli ambienti (item n.1) ma allo stesso tempo l'importanza relativa che viene attribuita a questo elemento è piuttosto bassa, inducendo a pensare che un investimento da parte dell'Amministrazione su questo

aspetto non avrebbe un effetto importante sul giudizio globale da parte dell'Utenza ed evidenziando che all'elemento non è opportuno dare priorità di intervento.

Sulle mappe riportate di seguito le etichette degli *items* sono trascritte in maniera sintetica. Per la dicitura completa occorre fare riferimento alla descrizione riportata precedentemente per ciascun questionario.

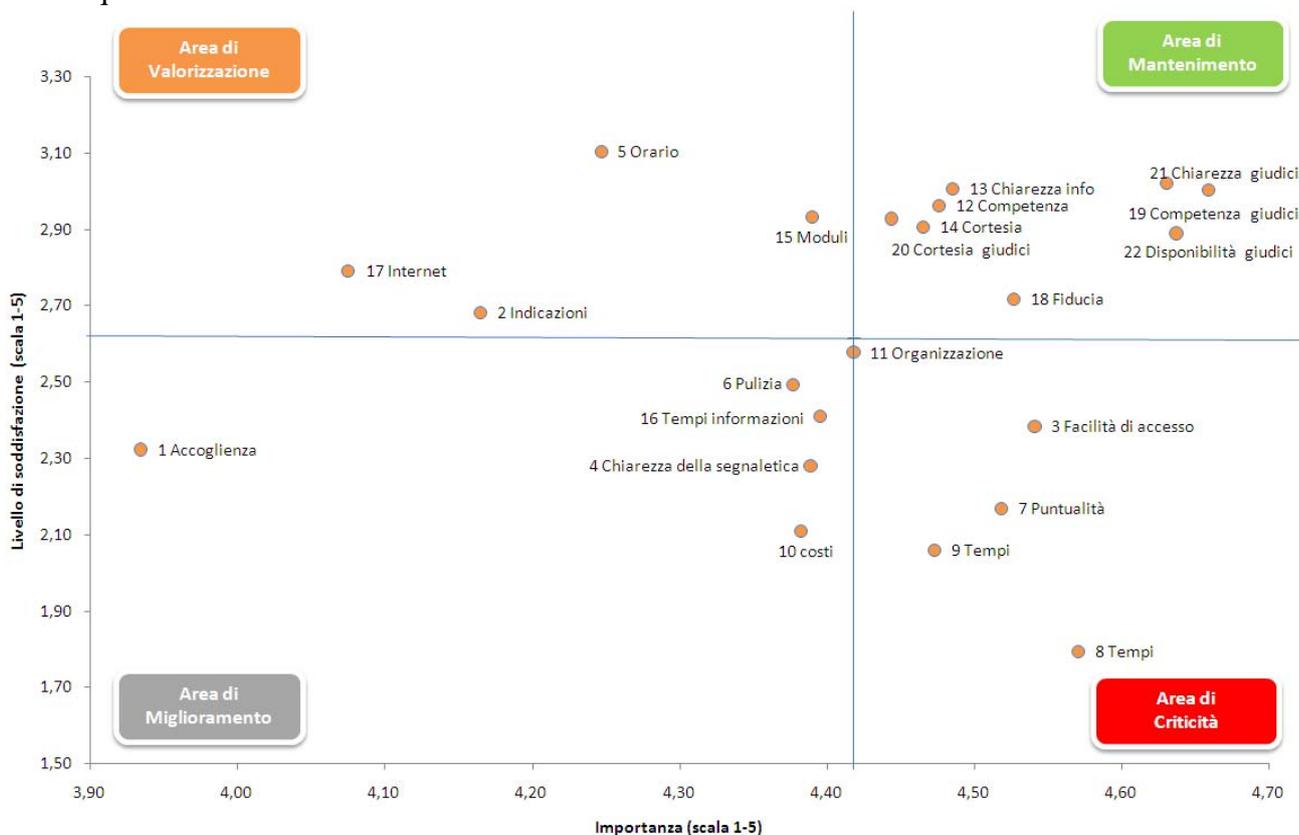


Grafico 14 - Matrice d'impatto – Cittadini-Utenti

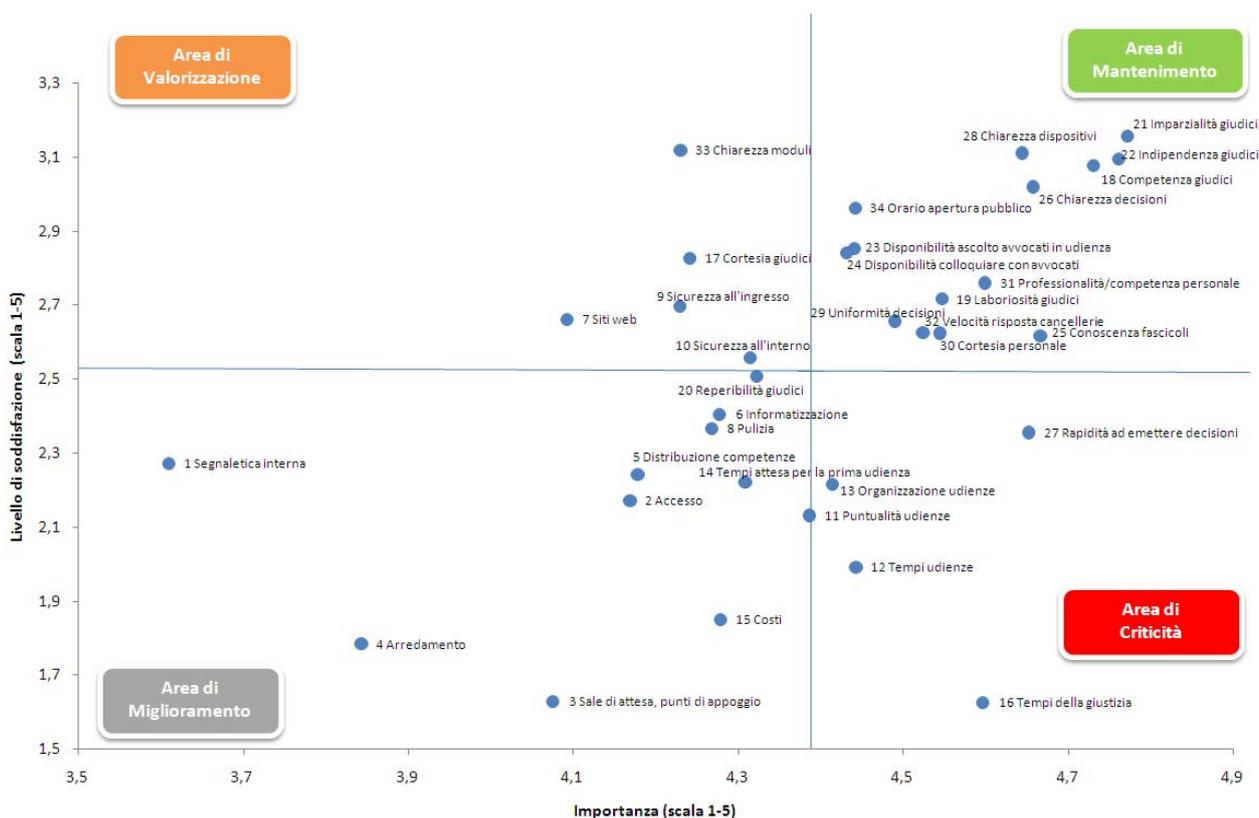


Grafico 15 - Matrice d'impatto – Avvocati e Praticanti Avvocati

Tecnicamente gli assi delle suddette mappe sono stati calcolati nel modo seguente: sull'asse orizzontale viene riportata l'importanza (punteggio calcolato su scala 1-5); sull'asse verticale viene riportata la soddisfazione (punteggio calcolato su scala 1-5). Le rette che intersecano gli assi rappresentano i punteggi medi di importanza e soddisfazione, e delimitano quattro distinti quadranti (o aree) in cui si collocano i vari elementi (*items*) rispetto alle medie:

1. Il quadrante in alto a destra o "Area di Mantenimento" corrispondente ad elementi caratterizzati da livelli di importanza e soddisfazione superiori alla media.
2. Il quadrante in alto a sinistra o "Area da Valorizzare" corrispondente ad elementi caratterizzati da livelli di importanza inferiori alla media e livelli di soddisfazione superiori alla media.
3. Il quadrante in basso a sinistra o "Area di Miglioramento" corrispondente ad elementi caratterizzati da livelli di importanza e soddisfazione inferiori alla media.
4. Il quadrante in basso a destra o "Area di Criticità" corrispondente ad elementi caratterizzati da livelli di importanza superiori alla media e livelli di soddisfazione inferiori alla media. Ai fattori che si posizionano in quest'area bisogna dare assoluta priorità di intervento.

Si evidenzia che i concetti di importanza e soddisfazione sono rapportati in questo caso alla media dei giudizi espressi; parlare di alta soddisfazione in assoluto sarebbe inesatto e fuorviante. La soddisfazione è infatti misurata su una scala da 1 a 5 e tutti gli elementi (tranne quattro per l'indagine sui cittadini-utenti e sei per avvocati e praticanti) raggiungono punteggi medi al di sotto del valore centrale della scala, pari a 3.

Parimenti non possiamo parlare di bassa importanza, poiché tutti gli elementi (tranne tre in entrambe le indagini) presentano punteggi medi di importanza superiori a 4.

Alla luce di quanto detto finora, le mappe in questione consentono interessanti riflessioni sullo stato della qualità del servizio giustizia degli Uffici Giudiziari catanesi agli occhi dell'Utenza.

Riguardo ai **cittadini-utenti**, emerge la collocazione nel quadrante in alto a destra (Area di Mantenimento) di tutti gli elementi dell'area "giudici" (competenza, cortesia, chiarezza disponibilità e fiducia). Questi elementi sono giudicati molto importanti da parte dell'Utenza e nonostante i limiti della qualità del sistema giustizia catanese nel suo complesso, sono anche aspetti per cui l'utenza ha espresso un giudizio positivo, quantomeno in confronto ad altri ritenuti più critici. Tra questi vi sono i tempi della giustizia sotto tre diversi profili: i tempi con cui le cause vengono trattate, i tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza e la puntualità delle udienze.

Nel quadrante in alto a sinistra caratterizzato da elementi di relativa bassa importanza e relativa alta soddisfazione sono allocati i seguenti elementi:

- "Disponibilità su Internet e/o altre fonti informative delle informazioni necessarie"
- "Chiarezza delle indicazioni stradali per trovare gli uffici giudiziari"
- "Adeguatezza alle esigenze degli utenti dell'orario di apertura al pubblico"
- "Chiarezza e comprensibilità dei moduli da compilare"

Si evidenzia tuttavia che il numero di mancate risposte a due di questi *items* è abbastanza consistente: le mancate risposte alla domanda sulla "Disponibilità su Internet delle informazioni necessarie" è pari al 49% mentre le mancate risposte alla domanda sulla "Chiarezza e comprensibilità dei moduli da compilare" è pari al 31%. Pertanto per gli elementi presenti in questo quadrante sarebbe auspicabile una politica di valorizzazione e divulgazione.

Esistono infine elementi la cui bassa importanza potrebbe in un certo senso giustificare una bassa performance da parte dell'ufficio. Questi elementi sono:

- Ambienti e strutture (sale di attesa, aule di udienza) accoglienti e confortevoli
- Pulizia degli ambienti
- Tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste
- Adeguatezza dei costi per accedere alla giustizia
- Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Palazzo di Giustizia per consentire di raggiungere facilmente il servizio desiderato

Anche per **avvocati e praticanti avvocati**, che abbiamo identificato con l'utenza "qualificata", i fattori posizionati nell'area più critica in basso a destra e che destano maggiore preoccupazione sono quelli legati alla tempistica, in particolare i tempi delle udienze, la puntualità delle udienze, l'organizzazione delle udienze, la rapidità nell'emettere decisioni e, più genericamente, i tempi della giustizia.

I fattori che si posizionano nel quadrante in basso a sinistra, pur presentando livelli di soddisfazione particolarmente bassi, si associano a livelli di importanza inferiori alla media ma comunque superiori rispetto al valore centrale della scala pari a 3, e necessitano comunque di interventi migliorativi anche se non con la stessa urgenza dei primi. Si tratta principalmente di fattori che hanno a che fare con la struttura e l'organizzazione degli uffici (segnaletica interna, arredamento delle sale di udienza, sale di attesa e punti di appoggio per gli avvocati, facilità di accesso, chiarezza nella distribuzione delle competenze, informatizzazione, pulizia degli ambienti) ma anche di tempi di attesa per la prima udienza, reperibilità dei giudici in ufficio e costi.

Non è opportuno dare priorità di intervento ai fattori che si posizionano nel quadrante in alto a sinistra, in quanto caratterizzati da livelli di importanza inferiori alla media (ma pur sempre superiori a 3) e livelli di soddisfazione superiori alla media (ma comunque inferiori a 3), occorrerebbe piuttosto un'azione di valorizzazione di tali fattori che determinerebbe il loro spostamento nel quadrante in alto a destra, quindi tra gli elementi su cui va effettuata una azione di mantenimento o presidio: si tratta della qualità dei siti web, della sicurezza, della cortesia dei giudici e della chiarezza dei moduli.

Infine il quadrante in alto a destra è rappresentato da quei fattori ritenuti molto importanti e relativamente ai quali si registrano livelli di soddisfazione al di sopra della media: sono tutti fattori legati all'area "Giudici" (professionalità e competenza, laboriosità, imparzialità, indipendenza, disponibilità a colloquiare con gli avvocati, chiarezza dei dispositivi, chiarezza delle decisioni, conoscenza dei fascicoli, uniformità delle decisioni) e all'area Rapporti con le cancellerie (cortesia, professionalità e competenza del personale amministrativo, velocità di risposta da parte delle cancellerie, orario di apertura al pubblico).

Si ribadisce che nella precedente rappresentazione abbiamo parlato di importanza e soddisfazione al di sopra/al di sotto dei rispettivi valori medi, e quindi l'analisi ci consente di individuare le aree e i rispettivi fattori su cui intervenire con una certa urgenza rispetto ad altri.

Ma poiché tali valori medi sono rispettivamente 2.52 per la soddisfazione e 4.39 per l'importanza, un'azione di miglioramento in realtà si richiede per tutti i fattori, e ciò è confermato dal fatto che solo sei fattori presentano punteggi medi di soddisfazione superiori a 3, che rappresenta il valore centrale della scala di misura.

## 8. Conclusioni

La lettura dei dati può permettere interessanti valutazioni sullo stato della qualità del servizio giustizia degli uffici giudiziari catanesi. Il presente documento costituisce una veloce introduzione alle attività svolte ed ai macro – risultati. A questo primo resoconto delle attività, realizzato in una fase in cui l'analisi dei dati raccolti, numerosi e complessi, è solo all'inizio, seguirà un lavoro di approfondimento più esauriente nei prossimi mesi, mediante l'utilizzazione del *data mining* per misurare la soddisfazione di ciascuna categoria di Utente definita per esperienza, tipologia di processo, motivo della visita, etc. Grazie agli approfondimenti di analisi sarà possibile procedere per ciascuna categoria di utenza o sottogruppo del campione ad analizzare i *driver* che guidano la soddisfazione generale. Gli elementi informativi ricavati potranno rappresentare un fondamentale contributo per il management e la dirigenza della Corte di Appello e del Tribunale di Catania. Da un punto di vista gestionale sarà possibile, senza nascondere che eventuali interventi restano subordinati anche ad elementi quali costi e fattibilità, utilizzare i risultati per procedere all'individuazione di un piano di miglioramento del servizio offerto. In linea di principio è auspicabile aspettarsi un primo intervento nelle aree di alta importanza e di bassa performance evidenziate da questa ricerca, le cui risultanze potranno dare luogo anche alla pianificazione di più articolati interventi futuri.