

## **La giustizia vista dall'utente.**

### **Un'indagine di *customer satisfaction* presso il Palazzo di Giustizia di Torino**

*Periodo d'indagine: Gennaio-Marzo 2011*

#### **Abstract**

Questo documento riassume la metodologia e i risultati emersi da un'indagine di *customer satisfaction* condotta presso il Palazzo di Giustizia di Torino. L'indagine nasce dall'input del gruppo di lavoro sulla qualità della giustizia della Commission Européenne Pour l'Efficacité de la Justice (CEPEJ). L'indagine è stata progettata e realizzata sulla base delle raccomandazioni della CEPEJ e ha seguito i riferimenti internazionali più rilevanti nell'ambito delle analisi sulla soddisfazione. È stato messo a punto un questionario strutturato sottoposto ad un campione di 618 utenti che ha permesso di ottenere una stima della soddisfazione complessiva con un errore del  $\pm 4\%$ . I risultati emersi dall'analisi dei dati raccolti, se da una parte hanno permesso di trarre soddisfacenti conclusioni sulla qualità del sistema giustizia torinese, dall'altro hanno evidenziato e confermato alcune delle criticità della giustizia italiana nel suo complesso.

#### **Introduzione**

L'indagine sulla soddisfazione dell'utente presso gli Uffici Giudiziari di Torino s'inquadra nell'ambito dell'attività di cooperazione che il Tribunale di Torino svolge quale membro del Network di Pilot Courts della CEPEJ (*Commission Européenne pour l'efficacité de la justice/European Commission for the Efficiency of Justice*) del Consiglio d'Europa. L'iniziativa trae origine dall'attività del Gruppo di lavoro sulla qualità della giustizia della CEPEJ (CEPEJ-GT-QUAL), che (anche sulla base di precedenti esperienze realizzate presso il Tribunale di Ginevra) ha di recente provveduto alla redazione di un manuale per l'effettuazione di sondaggi sul livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi della giustizia nei Paesi membri del Consiglio d'Europa.

La predisposizione di criteri e direttive generali per la realizzazione di sondaggi di questo genere si colloca tra gli scopi fondamentali della CEPEJ, che sono quelli di contribuire a migliorare l'efficienza ed il funzionamento della giustizia negli Stati membri, realizzando l'applicazione degli strumenti elaborati a tal fine dal Consiglio d'Europa. Nell'ambito di tale missione, la CEPEJ procede ad effettuare periodici e dettagliati rapporti di analisi comparativa della struttura e dell'operatività dei sistemi giudiziari europei, individuandone le criticità e definendo i mezzi concreti per migliorare, da un lato, la valutazione dei risultati dei sistemi giudiziari e dall'altro, il relativo funzionamento, provvedendo altresì ad indicare agli organi competenti del Consiglio d'Europa quali siano i campi in cui l'elaborazione di uno strumento giuridico sarebbe auspicabile. A tal fine la CEPEJ mette a punto degli indicatori, raccoglie ed analizza dati, definisce misure e strumenti di valutazione, redige dei documenti (rapporti, pareri, linee guida, piani d'azione, ecc.), intrattiene rapporti con istituti di ricerca e centri di

documentazione, invita esperti e ONG, procede ad audizioni, sviluppa reti di professionisti della giustizia.

## Gruppo di lavoro e metodologia della ricerca

Prendendo spunto dall'*input* proveniente dalla *CEPEJ*, a settembre 2010 la Direzione Generale di Statistica (DGStat) del Ministero della Giustizia ha invitato i due membri italiani del *Network*, vale a dire il Tribunale di Torino e la Corte d'Appello di Catania, a realizzare un sondaggio sul grado di soddisfazione degli utenti. All'iniziativa, immediatamente accolta con entusiasmo, si sono associati la Corte d'Appello di Torino e il Tribunale di Catania. Anche se la metodologia applicata è stata la stessa nelle due città oggetto di indagine, il presente documento si riferisce all'indagine condotta presso gli uffici giudiziari torinesi.

Si è pertanto proceduto a costituire un gruppo di lavoro, sotto il coordinamento della Direzione Generale di Statistica, costituito da statistici, magistrati, avvocati e professori universitari. Esso è stato responsabile della definizione degli obiettivi dell'indagine, dell'individuazione del *target* di riferimento e della predisposizione del questionario. Ha monitorato, inoltre, la corretta esecuzione della ricerca in ogni sua fase e curato la divulgazione dei risultati.

Il punto di partenza della ricerca è stato la definizione dell'obiettivo e del *target* di riferimento. Lo studio si proponeva di indagare 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 è stato stabilito, però, nella determinazione della percentuale complessiva di utenti soddisfatti del sistema giustizia torinese. Sulla base di tale obiettivo, si è provveduto a calcolare il numero di soggetti da intervistare al fine di ottenere una stima della percentuale d'interesse che avesse un errore massimo del 4% ad un livello di probabilità del 95% (Brasini, Tassinari, Tassinari, 1993).<sup>1</sup> L'obiettivo minimo di numero di interviste è stato concordemente calcolato in 600 e al termine del periodo di indagine ne sono state raccolte ben 618.

Per quanto riguarda gli uffici in ambito, si è deciso di selezionare il Tribunale e la Corte d'Appello, con riferimento sia alle sezioni civili sia a quelle penali. Sono stati pertanto esclusi gli uffici della Procura della Repubblica e della Procura Generale, nonché il Tribunale dei Minorenni, gli Uffici del Giudice di Pace e le Sezioni distaccate del Tribunale di Torino.

Per ciò che attiene invece al *target*, si è ritenuto di concentrarsi sui "veri" utenti del servizio giustizia e di non dover investire gli «addetti ai lavori», non coinvolgendo pertanto magistrati, avvocati, praticanti legali, dipendenti dell'amministrazione della giustizia. Si è ritenuto invece di focalizzare l'attenzione su soggetti quali le parti, i testimoni, i familiari delle parti e dei testimoni, i Consulenti Tecnici di Ufficio (CTU) e quelli di parte (CTP), interpreti e giudici popolari. Tale decisione si giustifica alla luce della considerazione per cui magistrati, avvocati e dipendenti dell'amministrazione della giustizia hanno già a loro disposizione una serie di istanze (associazioni, ordine professionale, sindacati, ecc.) in grado di recepire e rendere noti impressioni, necessità e «umori» di questi soggetti.

---

<sup>1</sup> La precisione fa riferimento all'errore ritenuto accettabile, cioè quello ammesso in più o in meno rispetto al dato stimato (ad esempio 35%±4%), mentre un 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 conterrà la reale percentuale di soddisfatti della popolazione da cui il campione proviene.

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 (1985, 1988, 1991) e dalle indicazioni della stessa CEPEJ (2010) e dell'ISTAT (2001). Il questionario, ideato per un'intervista strutturata con domande quasi esclusivamente chiuse, prima della rilevazione vera e propria è stato sottoposto a test sul campo e a revisione.

La fase di rilevazione è stata condotta, nell'arco di circa sette settimane distribuite nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2011, da un gruppo di 22 intervistatori volontari, costituito da studenti della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Torino. Prima della rilevazione, al gruppo è stato erogato un breve corso di formazione sulle tecniche e fasi dell'intervista e sul questionario di soddisfazione in particolare.

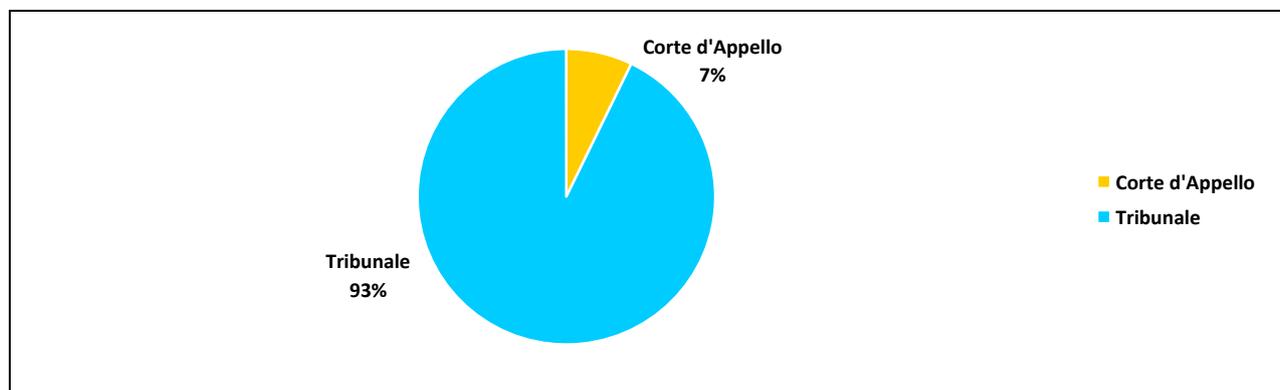
Il campione è stato selezionato all'interno del Palazzo di Giustizia di Torino e il tasso di risposta è stato di circa il 40%.

La fase di *data entry* è stata effettuata dagli stessi intervistatori mediante l'uso di una maschera di acquisizione dati disponibile on-line e creata *ad hoc*. 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 successivamente analizzati con Microsoft Excel® e SPSS 15 (SPSS Inc, Chicago, IL).

## I risultati dell'indagine

L'articolazione del questionario si sviluppa su tre aspetti fondamentali: aspettative, importanza dei servizi e percezione.

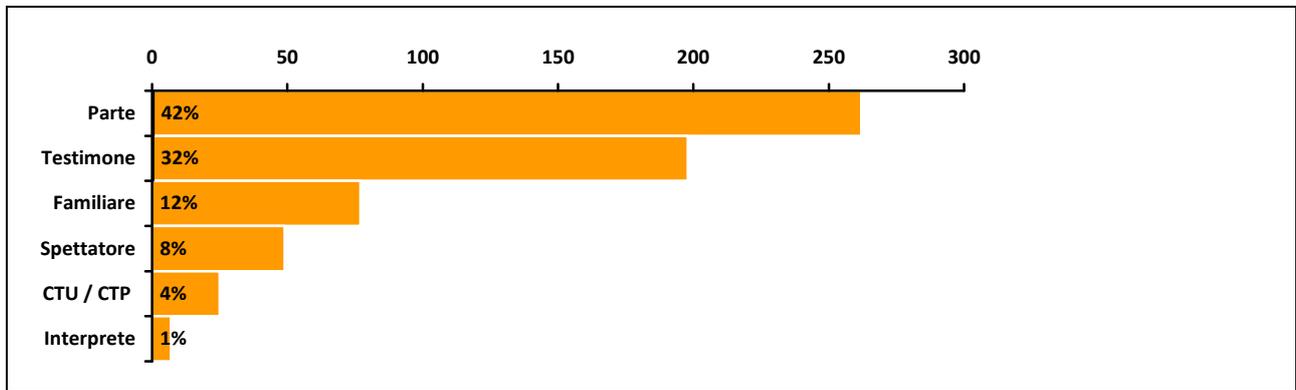
Il Grafico 1 mostra la ripartizione del campione fra i due uffici giudiziari presi in considerazione nell'indagine.



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

Si evidenzia che il 93% degli intervistati si è recato in Tribunale e il rimanente 7% in Corte d'Appello. Rapporto percentuale, questo, che riflette sostanzialmente la relazione che sussiste tra il numero di controversie portate in prima istanza alla cognizione dei Tribunali del Distretto e quello delle controversie introitate dalla Corte d'Appello.

Il Grafico 2 evidenzia come si disaggreghi percentualmente la composizione del *target* di riferimento, in relazione alle categorie di utenti.



**Grafico 2** - Disaggregazione dei dati sul target in relazione alle varie categorie di utenti

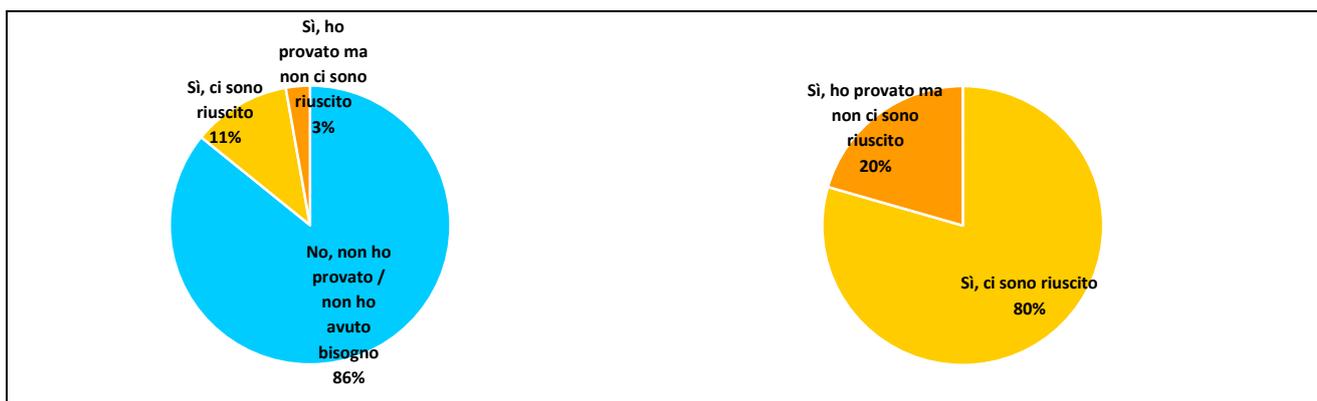
I risultati comprovano l'afflusso al Palazzo di giustizia di un elevato numero di soggetti che non sono propriamente ascrivibili alla categoria delle parti del processo. Colpisce, in particolare, il numero dei familiari e degli spettatori, le cui percentuali, sommate, danno un totale del 20%.

Gli ulteriori dati raccolti circa le caratteristiche personali dei soggetti intervistati evidenziano che si è trattato in leggera prevalenza di maschi di età pressoché equamente distribuita in tutte le classi coniugati, in possesso (almeno) di titolo di scuola secondaria superiore, occupati a tempo pieno. Tra gli occupati prevalgono gli impiegati, seguiti da liberi professionisti, operai, imprenditori e lavoratori autonomi (Tavola 1).

DEMOGRAFICHE		
<b>Sesso</b>		
	Valori assoluti	Percentuale
Maschio	346	56%
Femmina	272	44%
<b>Età</b>		
	Valori assoluti	Percentuale
18-30 anni	114	18%
31-40 anni	145	23%
41-50 anni	141	23%
51-60 anni	111	18%
61+ anni	103	17%
- Non Risponde -	4	1%
<b>Stato Civile</b>		
	Valori assoluti	Percentuale
Sposato/a	281	45%
Single	155	25%
Separato/divorziato	103	17%
Convivente	47	8%
Vedovo/a	25	4%
- Non risponde -	7	1%
<b>Titolo di Studio</b>		
	Valori assoluti	Percentuale
Nessun titolo di studio / licenza elementare	42	7%
Licenza di scuola media inferiore	178	29%
Diploma di scuola secondaria superiore	256	41%
Diploma universitario	13	2%
Laurea / Dottorato	121	20%
- Non risponde -	8	1%
<b>Occupazione</b>		
	Valori assoluti	Percentuale
Occupato	393	64%
di cui:		
Impiegato	115	19%
Libero professionista	79	13%
Operaio	46	7%
Imprenditore	32	5%
Lavoratore autonomo	18	3%
Impiegato direttivo, funzionario	17	3%
Dirigente	13	2%
Insegnante	5	1%
Altro (specificare)	67	11%
Non Occupato	220	36%
di cui:		
Pensionato	94	15%
Disoccupato	58	9%
Casalinga	34	6%
Studente	30	5%
Altro	4	1%
Non Risponde	5	1%

**Tavola 1** – Disaggregazione dei dati sul target in relazione a vari parametri (sesso, età, titolo di studio, stato civile, professione)

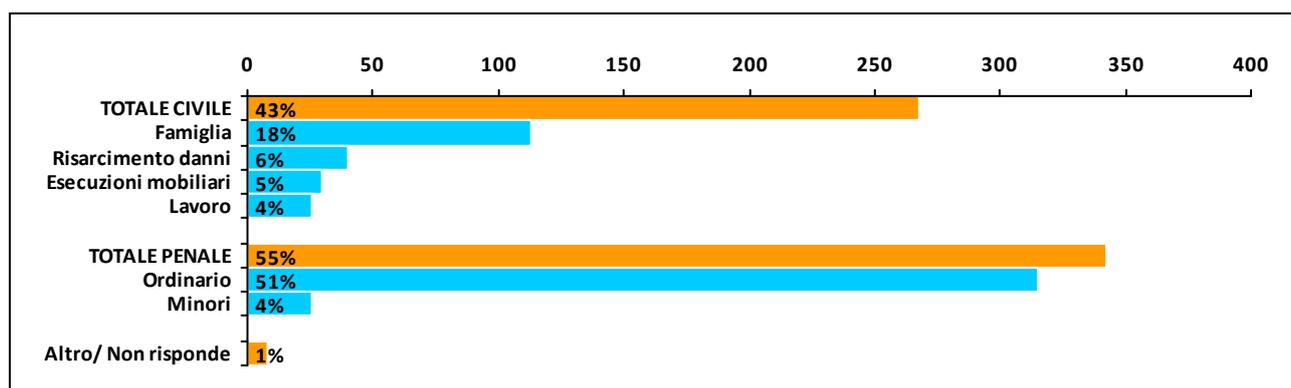
Gli intervistati hanno mostrato di essersi recati, per così dire, «a colpo sicuro» presso gli uffici giudiziari, senza cioè previamente raccogliere informazioni per telefono o in altro modo, come illustrato nel Grafico 3.



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

I dati ricavabili dalla domanda attinente alla ricerca di informazioni effettuata prima di accedere al Palazzo di giustizia comprovano che la stragrande maggioranza degli utenti o non ha provato ad informarsi telefonicamente, via *e-mail* o sul sito, o comunque non ne ha avuto bisogno. Conforta comunque il dato relativo al fatto che, di quel 14% degli utenti che ha effettuato il tentativo, la grande maggioranza (80%) è riuscita ad ottenere le informazioni richieste. Anche se ciò non è scientificamente verificato da questa risposta, tuttavia, si può affermare che la maggior parte delle attività necessarie in tribunale necessita della presenza fisica degli utenti. Ciò rappresenta senza dubbio un valore da tenere sotto controllo per verificare se i programmi di digitalizzazione della giustizia consentono un incremento del numero di utenti che possono fare a meno di recarsi negli uffici e che possono risolvere alcune questioni e eseguire alcune transazioni on-line.

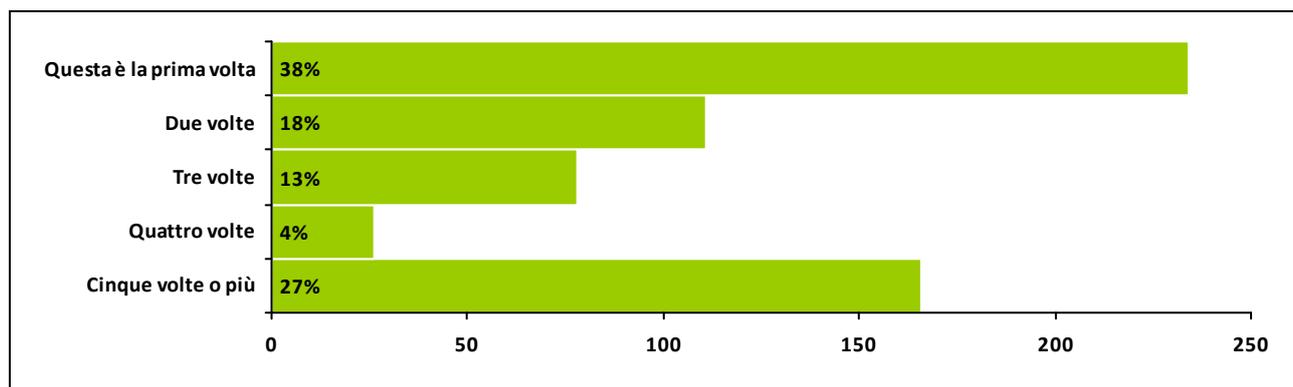
Un altro dato significativo circa il *target* degli utenti è fornito dall'analisi disaggregata per tipo di procedimento, come illustrato dal Grafico 4.



**Grafico 4** - Le principali procedure coinvolte, divise per tipo

Le percentuali di disaggregazione del dato degli utenti per numero di procedure coinvolte mostrano, come era del resto prevedibile, un preponderante coinvolgimento dei soggetti intervistati nei procedimenti penali, mentre per il civile prevalgono materie quali (in ordine decrescente) famiglia, risarcimento danni, esecuzioni e lavoro.

Un ulteriore elemento che consente di conoscere più da vicino le esigenze dell'utenza attiene al livello cui si attesta la frequenza degli uffici giudiziari da parte degli stessi utenti, come illustrato dal Grafico 5.



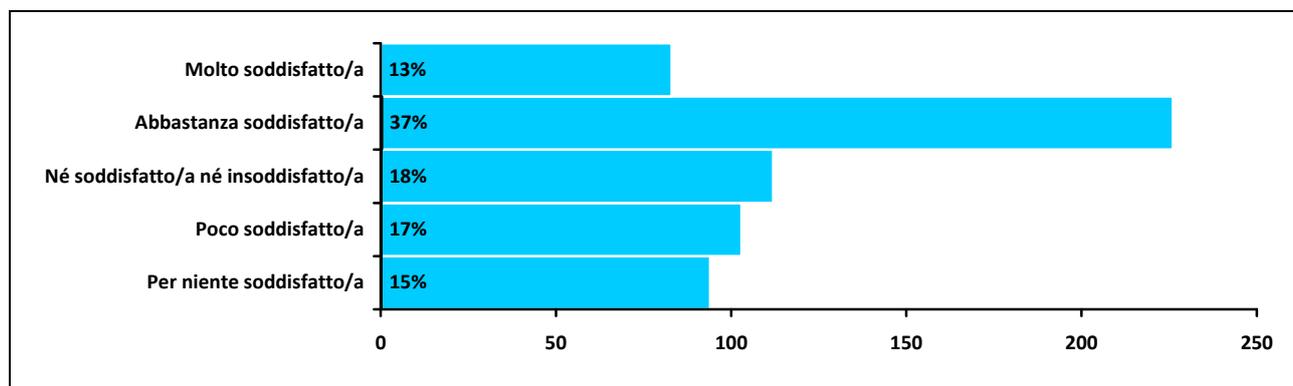
**Grafico 5** - La frequenza delle visite agli uffici giudiziari

Piuttosto inaspettato risulta il dato relativo alla frequenza con la quale gli intervistati si sono recati presso l'ufficio giudiziario di riferimento. Il totale di coloro che si sono recati per più di una volta supera infatti di gran lunga la cifra di coloro per i quali si trattava della prima visita. Di tutto rilievo appare poi il dato concernente coloro che hanno riferito di essersi recati per cinque o più volte presso l'ufficio (27%): il che consente quasi di individuare una categoria di «frequentatori abituali» degli uffici giudiziari.

#### *Impressione generale e importanza degli elementi del servizio*

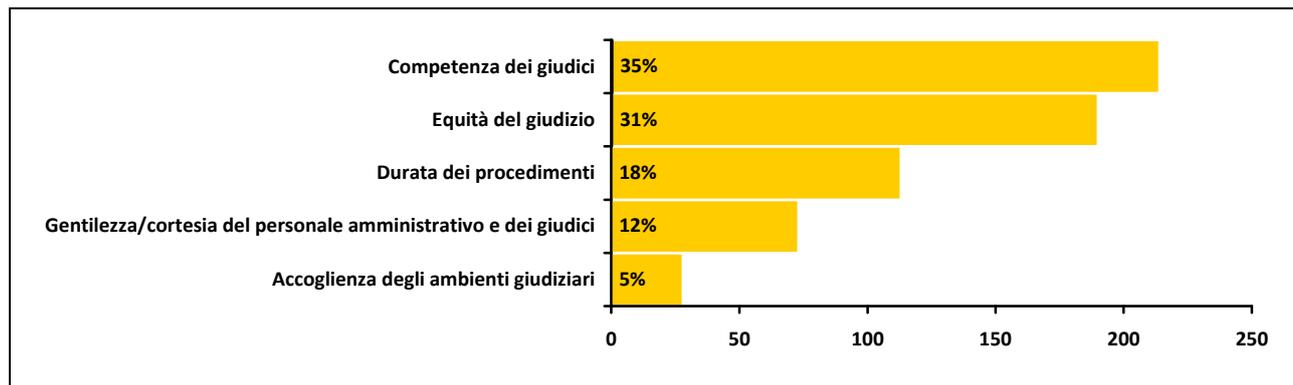
Il Grafico 6 registra ciò che potrebbe definirsi l'«impatto generale», l'impressione generale che l'utenza ha ricavato circa il servizio offerto.

**I dati generali possono dirsi piuttosto tranquillizzanti, se è vero che la somma di coloro che si dichiarano “molto soddisfatti” e di coloro che si dichiarano “abbastanza soddisfatti” raggiunge la soglia del 50%, mentre la somma dei “poco soddisfatti” e dei “per niente soddisfatti” non raggiunge un terzo del totale.** Fermo restando il giudizio complessivo positivo, l'indagine va letta in ogni suo aspetto poiché, come si vedrà nel seguito del documento, sono molti gli spunti critici e le aree di miglioramento.



**Grafico 6** - L'impressione generale sul servizio offerto

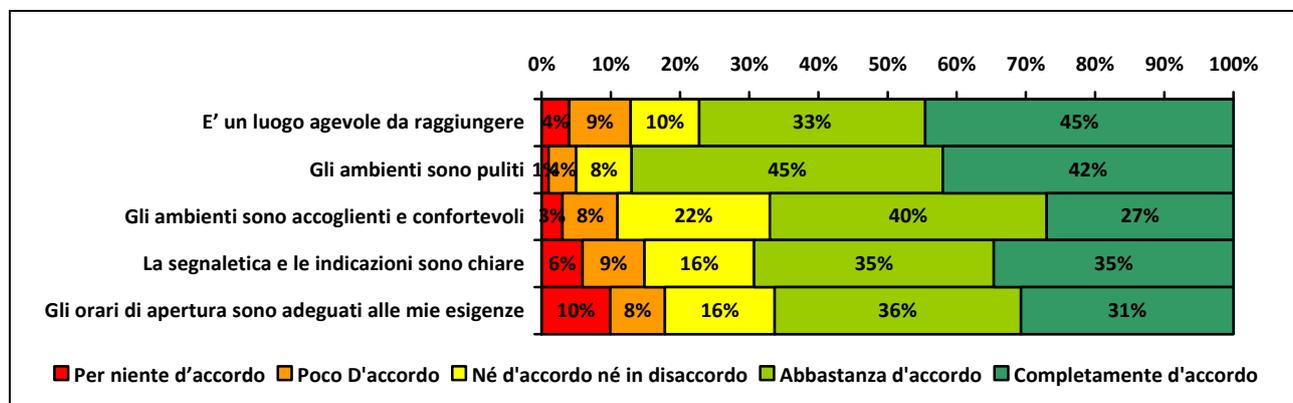
Di grande interesse sono i dati che appaiono ricavabili dalla lettura del Grafico 7, relativo all'importanza che gli utenti attribuiscono a diverse caratteristiche del servizio offerto.



**Grafico 7** - L'importanza attribuita ai vari elementi del servizio offerto

Tra tutti gli elementi indicati, quali essenziali per la formazione del giudizio degli utenti, primeggia la competenza dei giudici (35%), che gli utenti hanno dichiarato di preferire, sebbene di poco, addirittura all'equità del giudizio (31%), mentre assai distanziato compare, sorprendentemente, il dato sulla durata dei procedimenti (18%); decisamente minore il peso attribuito, infine, alla gentilezza/cortesia del personale e dei giudici (12%) ed all'accoglienza degli ambienti giudiziari (5%). Quanto sopra permette di valutare adeguatamente e «tarare» i dati emergenti dai Grafici 9, 10 e 11.

Altro elemento attinente alla valutazione sull'impatto generale, riguarda quegli elementi che si potrebbero ricondurre alla logistica dei servizi giudiziari: locali, ambienti e orari di servizio, come illustrato dal Grafico 8.



**Grafico 8** - Il giudizio sulla logistica (locali, ambienti, orari)

Il giudizio complessivo sui sopra evidenziati dati di tipo «logistico» relativi al Palazzo di giustizia ed ai servizi ivi forniti appare più che lusinghiero. La somma delle percentuali di coloro che si dichiarano completamente o abbastanza d'accordo con la valutazione in termini positivi su agibilità, pulizia, accoglienza, chiarezza di segnaletica e indicazioni, nonché adeguatezza degli orari d'apertura, supera quasi sempre i due terzi del totale degli intervistati, mentre il relativo «livello di insoddisfazione» (somma delle percentuali di coloro che si sono dichiarati per niente d'accordo o poco d'accordo) è sempre compreso tra il 5 e il 18%.

La parte più rilevante ed interessante del questionario e dei relativi risultati attiene all'inchiesta di soddisfazione su di una serie di elementi che, in sede di stesura del questionario, il gruppo di lavoro, in accordo alle linee guida della CEPEJ, ha ritenuto indispensabili per la corretta valutazione del servizio offerto al pubblico degli utenti. Si è così ritenuto di focalizzare, innanzi tutto, l'attenzione su riconoscibilità, competenza, disponibilità e chiarezza del personale, come mostrato dal Grafico 9.

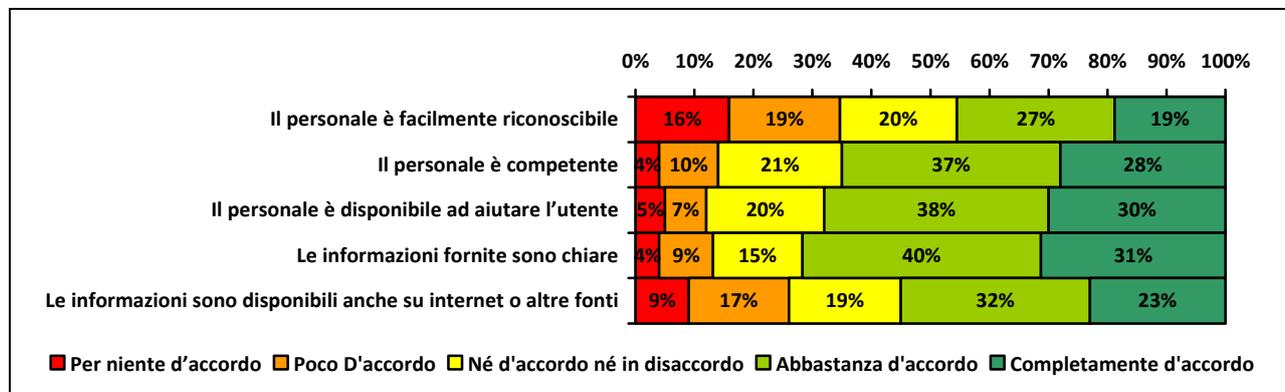


Grafico 9 - Il giudizio sul personale

Se si esclude la questione circa la facile riconoscibilità del personale e la disponibilità su Internet e su altre fonti di informazione, le altre domande relative allo *staff* di cancelleria hanno registrato percentuali di livello di soddisfazione piuttosto elevate. Così, la somma del dato su coloro che si sono dichiarati abbastanza o completamente d'accordo su domande concernenti la competenza del personale, la sua disponibilità ad aiutare l'utente e a fornire informazioni chiare, supera abbondantemente la metà degli intervistati, mentre il grado di insoddisfazione è poco superiore al 10%.

Venendo ora ai giudici, si è ritenuto di concentrare l'attenzione su elementi quali il fatto che gli stessi ispirino fiducia, nonché sulla competenza, sull'imparzialità, sulla cortesia e sulla capacità di esprimersi con chiarezza, come emerge dal Grafico 10.

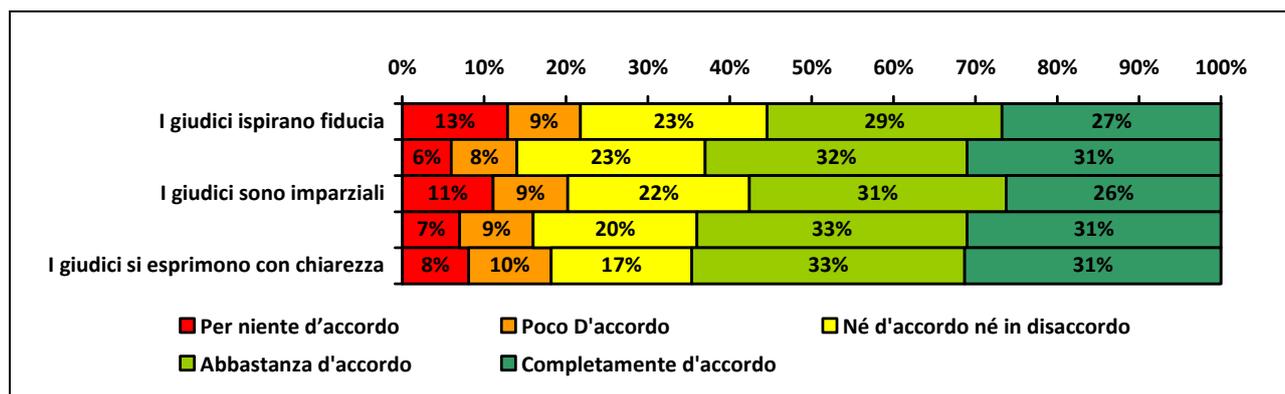
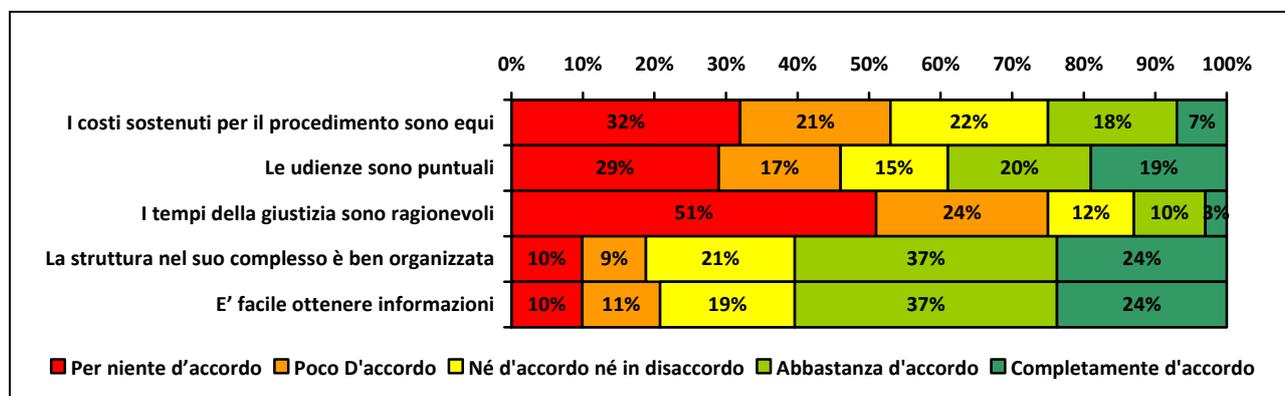


Grafico 10 - Il giudizio sui giudici

Anche con riferimento alla valutazione espressa in merito ai giudici può dirsi che i dati siano decisamente confortanti. Così, quello che può dirsi il livello complessivo di soddisfazione, cioè la somma del dato di coloro che si sono dichiarati abbastanza d'accordo e quello di coloro che si sono detti completamente d'accordo sul fatto che giudici ispirino fiducia, nonché sulla competenza, sull'imparzialità, sulla cortesia e sulla capacità dei giudici di esprimersi con chiarezza, è sempre superiore

al 50%. Le relative percentuali di insoddisfazione oscillano invece tra il 14 ed il 22%. I dati di cui sopra appaiono tanto più confortanti, laddove si rifletta sulla circostanza che il livello d'importanza attribuito alle qualità evidenziate risulta essere massimo (v. *supra*, Grafico 7).

Venendo, infine, alla valutazione su tempi e costi, il gruppo di lavoro ha ritenuto di dover porre domande sull'equità dei costi, nonché sulla ragionevolezza dei tempi, la puntualità delle udienze, l'organizzazione della struttura nel suo complesso e la possibilità di ottenere agevolmente informazioni, come illustrato dal Grafico 11.



**Grafico 11** - Il giudizio su tempi e costi

**Il Grafico 11 è l'unico che evidenzia una situazione di allarmante criticità del sistema, anche se abbastanza prevedibile. Il giudizio sulla ragionevolezza dei tempi della giustizia è senz'appello: il livello di insoddisfazione raggiunge il 75%, contro il 13% di coloro che si dichiarano abbastanza o completamente d'accordo sul fatto che la ragionevole durata delle procedure sia in concreto assicurata.** Il dato desta stupore alla luce dei lusinghieri risultati del «Programma Strasburgo» (programma che ha come obiettivo principale quello di velocizzare i tempi della giustizia e di smaltire i procedimenti più “anziani” e che, come è noto, ha fatto registrare a Torino risultati di gran lunga migliori rispetto a quelli degli altri grandi tribunali italiani), sebbene possa ritenersi almeno in parte mitigato dal fatto che il livello di importanza attribuito alla ragionevole durata del processo appare inferiore a quello attribuito alla competenza dei giudici (v. *supra*, Grafico 7). Il dato può forse spiegarsi alla luce del fatto che la rilevazione abbraccia pure il processo penale e che, mentre il processo civile è interamente gestito dal Tribunale, il processo penale è gestito da due uffici diversi e sconta anche i possibili ritardi registratisi in Procura. Inoltre, occorre fare una considerazione che potremmo definire di percezione psicologica. Non dimentichiamo, infatti, che a questa indagine hanno risposto prevalentemente le parti, gli imputati e i loro parenti. Se per certi versi la durata di una causa civile può rappresentare un evento non fondamentale nella vita di una persona, quando il cittadino che risponde è l'imputato di un processo penale, a poco vale la definizione di durata ragionevole del processo, in quanto esso, anche se dura solo qualche mese, sembrerà infinito per chi lo subisce.

Una sorpresa negativa è costituita anche dal dato relativo alla puntualità delle udienze (46% di insoddisfatti, contro il 39% di soddisfatti), spiegabile con riguardo al fatto che la maggioranza degli intervistati aveva a che fare con udienze penali, per le quali – a differenza di quelle civili – non viene adottato il sistema dello scaglionamento.

Non costituisce invece una novità il giudizio sui costi del processo, ritenuti non equi dal 53% ed equi solo dal 25%. A tal proposito vale la pena osservare che la domanda è stata posta in maniera aperta

chiedendo un giudizio complessivo sui costi associati a un procedimento e che, pertanto, essi includono i costi amministrativi, le tasse, i bolli e gli onorari ai difensori. Confortanti appaiono infine i dati relativi alla buona organizzazione della struttura nel suo complesso (61% di soddisfatti, contro il 19% di insoddisfatti), nonché alla facilità d'ottenimento delle informazioni (61% di soddisfatti, contro il 21% di insoddisfatti).

### *Performance e importanza*

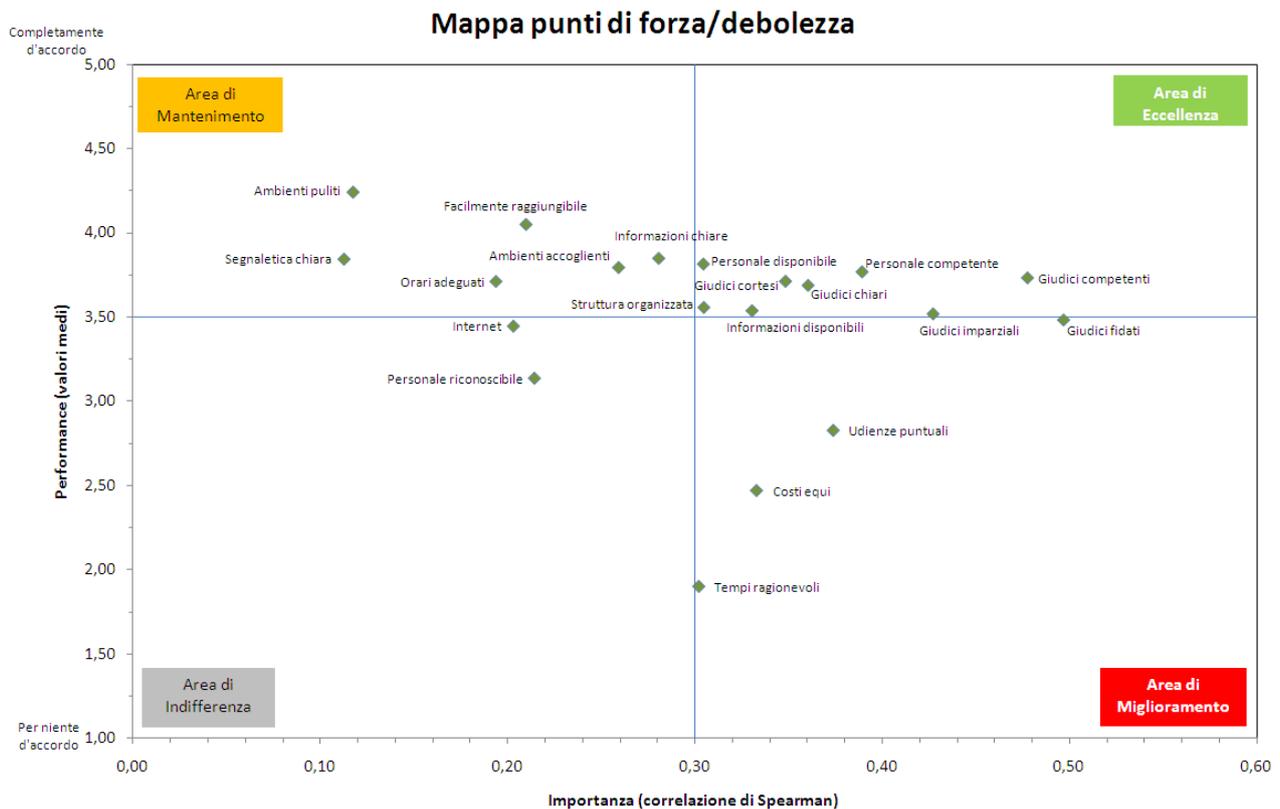
Incrociando il giudizio degli intervistati sulla prestazione (*performance*) delle diverse caratteristiche (*items*) prese in esame con la loro importanza, è stata realizzata una mappa che evidenzia quattro differenti aree (Figura 1). Tali aree sono definite dalle due rette tracciate, per ciascuno dei due assi, in corrispondenza dei rispettivi valori medi. La valutazione dell'importanza è stata ricavata tramite la misura statistica della correlazione di Spearman. L'indice di correlazione per ranghi di Spearman è una c.d. "misura statistica non parametrica della correlazione"; essa misura il grado di relazione tra due variabili quantitative in tendenza continua. Il test viene quindi utilizzato per valutare se esiste una relazione fra due serie di misure, e quindi misurarne il grado di "affiatamento".

Gli *items* che ricadono nel riquadro in alto a destra sono quelli considerati importanti dagli intervistati e giudicati ad alta *performance*. Pertanto questa è stata definita come l' "Area di eccellenza", da presidiare e valorizzare continuamente nell'interesse del miglior servizio al cittadino. Un'importanza elevata (superiore alla media), associata ad una bassa *performance* (inferiore alla media), individua l'area in basso a destra, cioè quella dei bisogni non adeguatamente soddisfatti definita "Area di miglioramento". Gli *items* di questa parte della mappa meritano grande attenzione perché pongono in evidenza gli elementi su cui sarebbe necessario e prioritario intervenire.

La bassa importanza associata ad un'elevata *performance* individua quegli *items* per i quali, nonostante il giudizio degli utenti sia positivo, la relativa *performance* non è ritenuta essenziale. Per questi *items* può quindi essere sufficiente il mantenimento del livello di qualità attuale (area in alto a sinistra o "Area di mantenimento"). Infine, relativamente trascurabili, sono gli *items* ai quali è associata una bassa *performance* e una bassa importanza (area in basso a sinistra definita in conseguenza "Area di indifferenza").

Da notare che nell'area di eccellenza ricadono quasi tutti gli *items* relativi ai giudici (cortesi, competenti, chiari, imparziali), un paio relativi al personale (competente e disponibile), oltre alla buona organizzazione degli uffici ed alla facilità di ottenere informazioni. Si conferma critica e degna di particolare attenzione la situazione relativa ai costi e (sebbene in misura avvertita come meno determinante dal punto di vista dell'importanza) ai tempi della giustizia, nonché alla puntualità delle udienze. Appena sotto la media generale, la valutazione della fiducia nei giudici (3.48) che, per contro, rappresenta l'elemento a cui è stata attribuita l'importanza maggiore (0.50).

Sulla pulizia degli ambienti, la chiarezza della segnaletica e gli altri elementi dell'area in alto a sinistra non vi sono particolari rilievi da svolgere, se non l'ovvio incitamento a non abbassare gli *standard* raggiunti e riconosciuti dall'utenza. Percepiti, infine, come poco applicati, ma anche ritenuti di scarsa importanza, sono gli elementi rappresentati dalla "riconoscibilità del personale" (*item*, questo, il cui obiettivo rilievo appare comunque modesto, atteso che l'individuazione del personale non risulta, di solito, problematica, una volta raggiunto l'ufficio di destinazione) e - piuttosto curiosamente, ove si ponga mente al profilo dell'importanza assegnata - dalla "disponibilità di informazioni su internet o altre fonti".



**Figura 1 – Mapa punti di forza / debolezza**

## Conclusioni

I risultati emersi dall'indagine sulla soddisfazione dell'utenza degli uffici giudiziari di Torino sono, per alcuni aspetti, conformi a quanto ci si poteva attendere; essi evidenziano inoltre degli elementi di notevole interesse.

Innanzitutto, viene confermata l'aspettativa di giudizio positivo complessivo sugli uffici giudiziari torinesi il cui livello di soddisfazione misurato è risultato pari al 50%, contro un'insoddisfazione di solo il 32%. Il risultato emerso con riferimento all'eccellenza della piazza giudiziaria torinese è peraltro confermato dal confronto con i dati di un altro recente sondaggio, quello effettuato dall'ISPO nei primi mesi dell'anno (ISPO, 2011), secondo il quale, a livello nazionale, il 41% degli intervistati ha espresso un giudizio abbastanza o molto positivo sulla giustizia italiana. In altre parole il giudizio su Torino si conferma di ben 10 punti percentuali superiore alla media nazionale (va tenuto conto tuttavia che si tratta di due diverse rilevazioni statistiche).

Tutti i risultati positivi emersi dall'analisi delle caratteristiche prese in considerazione per valutare i giudici permettono di mantenere abbastanza alta la fiducia nel sistema giudiziario torinese e quindi in prospettiva, italiano, così come già emerso, per esempio, da un sondaggio dello scorso giugno e dal quale risultava pari 54,2% la somma di quanti riponevano abbastanza o molta fiducia nella giustizia in Italia (AnalisiPolitica.it, 2010).

Resta chiaro comunque che, finché non si riuscirà ad intervenire in maniera significativa sui costi e sui tempi, il giudizio complessivo sulla soddisfazione, anche nei confronti degli uffici giudiziari

virtuosi, non potrà non risentire delle valutazioni negative attribuite dall'utenza a tali caratteristiche del sistema giudiziario italiano.

## Hanno fatto parte del gruppo di lavoro:

- Mario Barbuto, *Presidente della Corte di Appello di Torino*
- Fabio Bartolomeo, *Direttore Generale delle Statistiche - Ministero della Giustizia*
- Roberto Calabrese, *Statistico, Corte d'Appello di Torino*
- Luigi Cipollini, *Statistico, Ministero della Giustizia*
- Eugenio Dalmotto, *Professore universitario, avvocato, componente dell'Osservatorio sulla Giustizia Civile di Torino*
- Raffaella Garimanno, *Avvocato, componente dell'Osservatorio sulla Giustizia Civile di Torino*
- Giacomo Oberto, *Giudice, Tribunale di Torino*
- Luciano Panzani, *Presidente del Tribunale di Torino*

## Bibliografia

- AnalisiPolitica.it, 2010, La magistratura nell'opinione degli italiani, VIII, settembre, [http://www.analisipolitica.it/joomla/index.php?option=com\\_content&view=article&id=81&Itemid=93](http://www.analisipolitica.it/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=81&Itemid=93).
- 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.
- Istituto per gli Studi della Pubblica Opinione (ISPO), 2011, Giustizia, <http://www.lademocrazia.it/sondaggi-politico-elettorali-10-16-marzo-2011/>, sondaggio ISPO per la trasmissione "Porta a Porta".
- 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.