

Indagine sulla
«Soddisfazione dell'utente presso gli Uffici Giudiziari di Torino»
(Seconda Edizione – Anno 2013)

Sommario: [1.](#) Introduzione. Il questionario torinese nell'ambito dell'attività della *CEPEJ* del Consiglio d'Europa. – [2.](#) Gruppo di lavoro e tempistica delle edizioni 2011 e 2013. – [3.](#) Metodologia, oggetto e *target* dell'indagine. – [4.](#) I risultati del sondaggio: impressione generale e importanza attribuita dagli utenti ai vari elementi che contribuiscono a formare il giudizio. – [5.](#) I risultati del sondaggio: personale, giudici, tempi e costi. – [6.](#) I risultati del sondaggio: *performance* e importanza.

1. Introduzione. Il questionario torinese nell'ambito dell'attività della *CEPEJ* del Consiglio d'Europa.

Il «Questionario di 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 provveduto nel 2010 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. Il [manuale](#), disponibile nel sito *web* del Consiglio d'Europa unitamente agli altri documenti elaborati da tale organismo, contiene pure un vero e proprio modello di questionario, valevole, con gli opportuni adattamenti, per ogni Ufficio Giudiziario che intenda testare il livello di soddisfazione dei soggetti che a vario titolo con esso entrano in contatto.

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.

Tra i gruppi di lavoro della *CEPEJ* si segnalano, oltre a quello già ricordato sulla qualità della giustizia, il *Groupe de Pilotage «Saturn»* (di cui fa parte lo scrivente), che studia la gestione e l'ottimizzazione dei tempi della giustizia e il gruppo di lavoro sull'esecuzione delle decisioni giudiziarie, oltre al già citato *Network di Pilot Courts (Réseau des Tribunaux référents de la CEPEJ)*.

2. Gruppo di lavoro e tempistica delle edizioni 2011 e 2013.

L'*input* proveniente dalla *CEPEJ* a fine 2010 venne colto dalla Direzione Generale di Statistica del Ministero della Giustizia, che invitò 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; iniziativa cui si ritenne di dover associare anche la Corte d'Appello di Torino, il cui Presidente, Dott. Mario Barbuto, era stato l'ideatore, nel 2001, allorquando era Presidente del Tribunale, del «Programma Strasburgo», costituente il primo concreto esperimento di *case management* in Italia e che era valso al Tribunale di Torino il riconoscimento, nel 2006, di una menzione speciale nel quadro del premio «La bilancia di cristallo della giustizia», attribuito dal Consiglio d'Europa e dall'Unione Europea.

Nacque così la prima edizione del questionario torinese, che ebbe luogo nel corso dell'anno 2011. Per la realizzazione dell'iniziativa venne costituito un gruppo di lavoro, sotto il coordinamento del Direttore Generale della Direzione Generale di Statistica di Roma (DGStat), Dott. Fabio Bartolomeo, che comprendeva, per quanto attiene alla sezione torinese, il Presidente della Corte d'Appello di Torino, Dott. Mario Barbuto, il Presidente del Tribunale di Torino, Dott. Luciano Panzani, la Dott.ssa Brunella Rosso, Presidente di Sezione della Corte d'Appello di Torino, il Dott. Giacomo Oberto, Giudice del Tribunale di Torino, nonché il Dott. Roberto Calabrese, statistico della Corte d'Appello di Torino e il Dott. Luigi Cipollini, statistico della DGStat. Il gruppo di lavoro venne integrato anche dal Presidente dell'Ordine degli Avvocati di Torino, Avv. Mario Napoli, nonché dai rappresentanti dell'Osservatorio sulla Giustizia Civile di Torino, Avv. Raffaella Garimanno e Avv. Angelica Scozia, nonché della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Torino, Prof. Eugenio Dalmotto e della Formazione Decentrata del Distretto della Corte d'Appello di Torino, Dott.ssa Ombretta Salvetti, Giudice del Tribunale di Torino. Il gruppo era responsabile della definizione degli obiettivi dell'indagine, dell'individuazione del *target* di riferimento e della predisposizione del questionario. Inoltre esso monitorò la corretta esecuzione della ricerca in ogni sua fase e si occupò della divulgazione dei risultati.

Nelle sue prime riunioni, a partire dalla fine del 2010, il predetto gruppo di lavoro procedette alla preparazione del questionario, sulla falsariga delle linee direttrici della *CEPEJ*, introducendovi peraltro alcuni adattamenti alla realtà italiana (ad es. venne eliminata la domanda sulla chiarezza delle citazioni del Tribunale, visto che nel nostro ordinamento la citazione è atto del legale dell'attore; si eliminò anche la domanda sulla presenza o meno del legale, sia perché il pubblico degli intervistati comprendeva anche soggetti diversi dalle parti, sia perché la presenza di un difensore tecnico costituisce nel diritto italiano un requisito indispensabile per la proposizione della stragrande maggioranza delle domande giudiziali in Tribunale e in Corte d'Appello. Si prese quindi contatto con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Torino ed in particolare con il Prof. Eugenio Dalmotto, docente di diritto processuale civile, il quale organizzò e mise a disposizione un gruppo di circa 25 studenti, che materialmente effettuarono la somministrazione del questionario. In vista dello svolgimento di questa attività il gruppo di lavoro, come sopra costituito, tenne alcune riunioni preparatorie con gli studenti, formandoli alla somministrazione del questionario ed illustrando loro scopi e modalità dell'indagine.

Va ancora aggiunto, per quanto attiene all'edizione 2011, che la rigorosa tempistica fissata nella prima riunione del gruppo di lavoro, tenutasi al Ministero, presso l'ufficio del Dott. Bartolomeo, il giorno 12 ottobre 2010, fu puntualmente rispettata, con la finalizzazione del questionario entro fine novembre 2010, con la successiva presentazione dell'iniziativa al predetto gruppo di studenti e la relativa formazione, tra dicembre 2010 e gennaio 2011, con la somministrazione di n. 618 questionari nel periodo compreso tra gennaio e marzo 2011, la successiva verifica dei questionari, l'inserimento dei dati e la loro analisi, nonché la stesura del *report* finale.

Nell'ambito delle predette riunioni il gruppo di lavoro aveva altresì deciso di ripetere, se possibile, ogni due anni l'iniziativa. Per tale ragione il medesimo gruppo di lavoro si ricostituì nella primavera del 2013. Venne quindi composto un nuovo gruppo di studenti e laureandi del Dipartimento di Giurisprudenza torinese, sotto la guida del Prof. Eugenio Dalmotto. Dopo un'attività di formazione degli stessi studenti tenuta dal gruppo di lavoro, si è provveduto, nei mesi di aprile e maggio 2013, a somministrare un totale di 641 questionari. I risultati sono stati presentati a Torino il 24 ottobre 2013, nel corso della giornata europea della giustizia civile.

3. Metodologia, oggetto e *target* dell'indagine.

Anche per l'edizione 2013 si è innanzi tutto deciso di individuare quali dovessero essere gli uffici erogatori dei servizi su cui si sarebbe dovuto misurare il livello di soddisfazione degli utenti. In proposito si è deciso di confermare la scelta, già operata nel 2011, per il Tribunale e la Corte d'Appello, con riguardo alle sezioni sia civili che penali. Ciò anche al fine di consentire un confronto con i risultati del 2011. Si sono pertanto esclusi gli uffici della Procura della Repubblica, della Procura Generale, nonché, per ragioni logistiche, il Tribunale dei Minorenni, gli Uffici del Giudice di Pace e le Sezioni distaccate del Tribunale di Torino. Quanto sopra ha trovato espressione nella prima domanda del questionario (Q.1), i cui risultati sono evidenziati dal grafico 1.

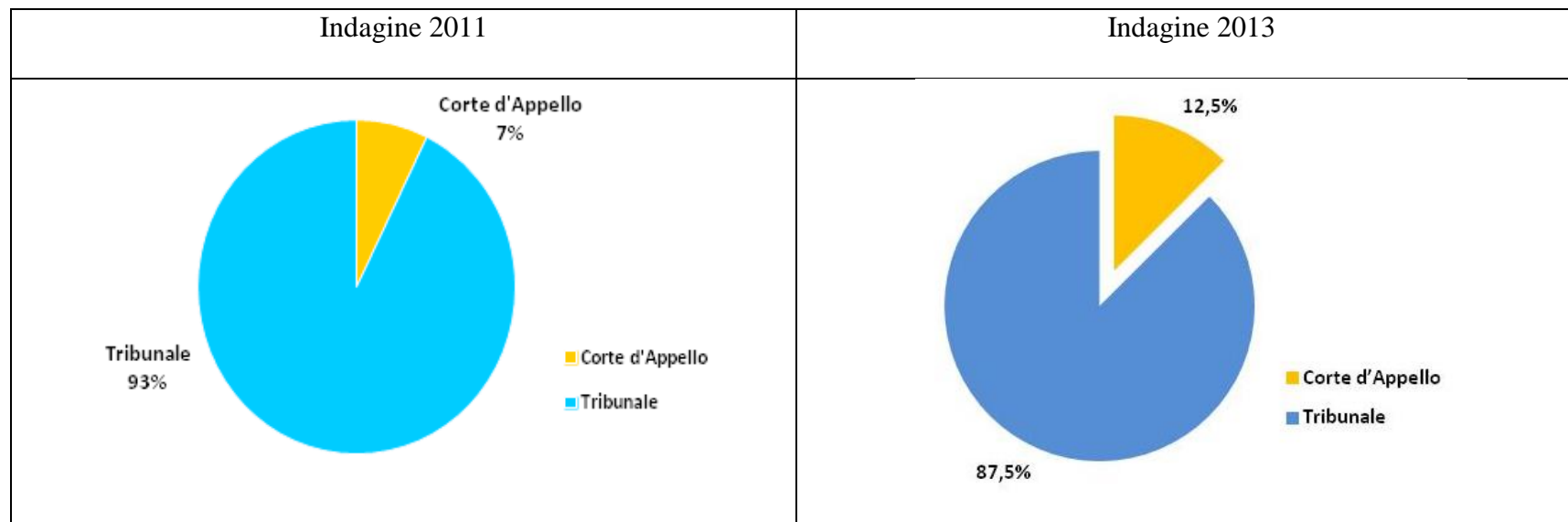


Grafico 1 - Ufficio giudiziario presso il quale si sono recati i rispondenti

Mentre il grafico 2011 evidenzia che il 93% degli intervistati si è recato in Tribunale e il rimanente 7% in Corte d'Appello, il grafico 2013 evidenzia un accresciuto numero di utenti della Corte d'Appello (12,5%, rispetto a 87,5% per il Tribunale). Va aggiunto che i dati del 2011 riflettono un rapporto percentuale che grosso modo riflette 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.

Anche per ciò che attiene al *target*, si è ritenuto di dover confermare nel 2013 la scelta già effettuata due anni prima, vale a dire di non coinvolgere, almeno per il momento, gli «addetti ai lavori», lasciando pertanto fuori magistrati, avvocati, praticanti, dipendenti dell'amministrazione della giustizia. Si è ritenuto invece di focalizzare l'attenzione su soggetti quali parti, testimoni, familiari di parti o testimoni, c.t.u., c.t.p., interpreti, giudici popolari. La decisione di cui sopra 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 veicolare all'esterno impressioni, necessità e «umori» di questi soggetti.

Scopo del questionario, nella sua complessiva articolazione, era quello di fornire un'idea generale su tre fondamentali aspetti, quali: a) aspettative, b) importanza dei servizi e c) percezione. Il grafico 2 evidenzia come si disaggreghi percentualmente la composizione del *target* di riferimento, in relazione alle categorie di utenti.

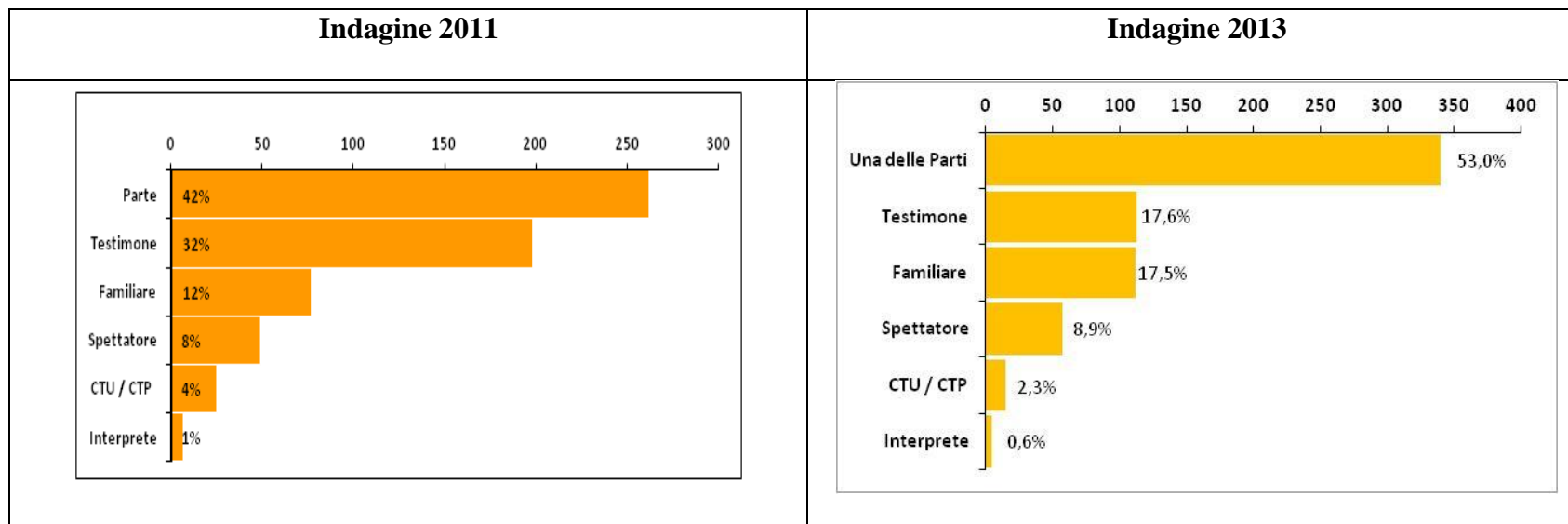


Grafico 2 - Disaggregazione dei dati sul target in relazione alle varie categorie di utenti

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 davano nel 2011 un totale del 20%, passato al 26,4% nel 2013.

Indagine 2011

DEMOGRAFICHE

Sesso

	Valori assoluti	Percentuale
Maschio	346	56%
Femmina	272	44%

Età

	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%

Stato Civile

	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%

Titolo di Studio

	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%

Occupazione

	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%
Studiante	30	5%
Altro	4	1%
Non Risponde	5	1%

Indagine 2013

Sesso

	Valori assoluti	Percentuale
Femmina	303	47,6%
Maschio	333	52,4%

Età

	Valori assoluti	Percentuale
18-30 anni	101	15,9%
31-40 anni	141	22,2%
41-50 anni	178	28,0%
51-60 anni	128	20,2%
61+ anni	81	12,8%
Non Risponde	6	0,9%

Titolo di studio

	Valori assoluti	Percentuale
Nessun titolo di studio/licenza elementare	35	5,5%
Licenza di scuola media inferiore	165	26,0%
Diploma di maturità / Post maturità non universitario	278	43,8%
Diploma universitario	15	2,4%
Laurea / Master / Dottorato	136	21,4%
Non risponde	6	0,9%

Stato civile

	Valori assoluti	Percentuale
Sposato	269	42,0%
Single	157	24,5%
Separato/divorziato	128	20,0%
Convivente	48	7,5%
Altro	26	4,1%
Non risponde	13	2,0%

Condizione professionale

	Valori assoluti	Percentuale
Occupato	395	61,6
di cui		
Impiegato	143	22,3%
Libero professionista	77	12,0%
Operaio	58	9,0%
Lavoratore autonomo	34	5,3%
Imprenditore	19	3,0%
Impiegato direttivo, funzionario	15	2,3%
Dirigente	13	2,0%
Insegnante	10	1,6%
Altro	23	3,6%
Non risponde	3	0,5%
Non Occupato	225	35,1
di cui		
Disoccupato	101	15,8%
Pensionato	69	10,8%
Casalinga	28	4,4%
Studiante	17	2,7%
Altro	6	0,9%
Non risponde	4	0,6%
Non risponde	21	3,3

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

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, lavoratori autonomi e imprenditori (Tavola 1). I dati del 2013 appaiono confermare questo quadro, sebbene gli effetti della crisi ne determinino qualche variazione: dalla riduzione della percentuale degli imprenditori (dal 5% al 3%), al sensibile aumento delle persone che si dichiarano disoccupate (dal 9% al 15,8%).

Sia nel 2011 che nel 2013 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.

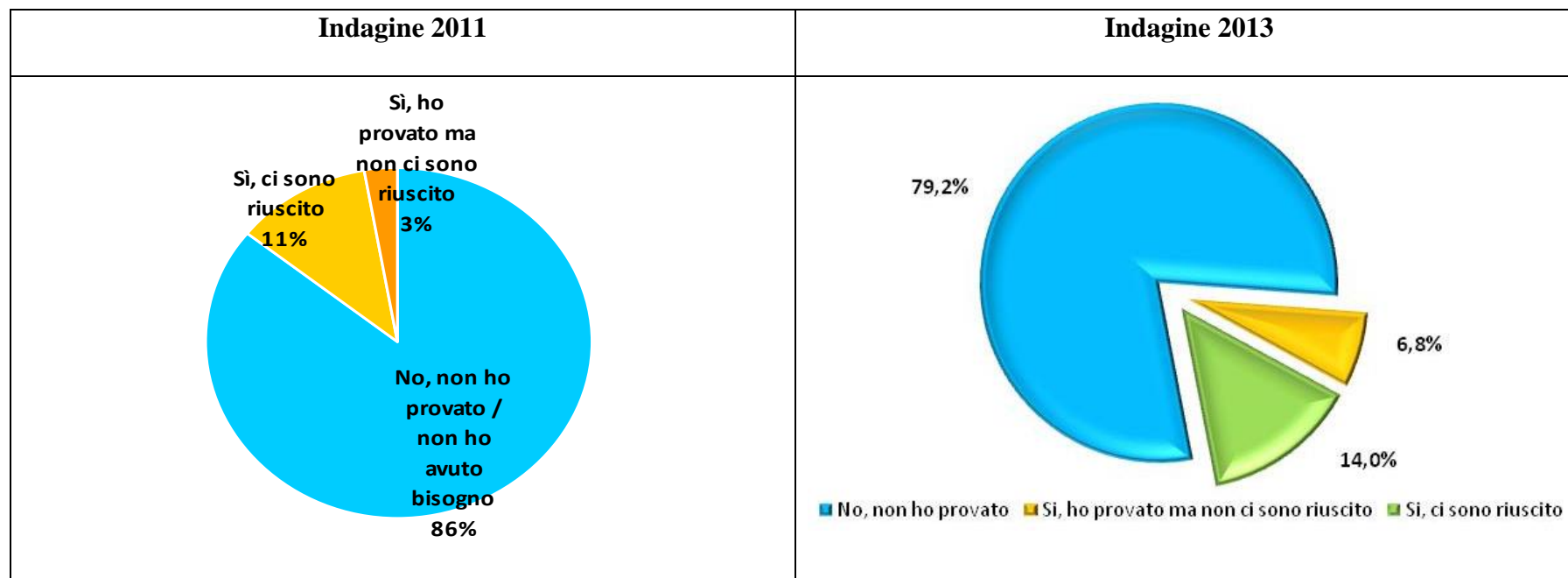


Grafico 3 - Le informazioni eventualmente raccolte dall'utenza prima di recarsi al Palazzo di giustizia

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 quella parte degli utenti che ha effettuato il tentativo, la grande maggioranza è riuscita ad ottenere le informazioni richieste.

Una novità dell'inchiesta effettuata nel 2013 riguardava l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). I risultati evidenziano che solo una percentuale ridotta degli utenti intervistati (il 12,7%) ha ritenuto di richiedere informazioni presso tale struttura. Conforta comunque il fatto che la stragrande maggioranza di essi (il 10%, contro il 2,7% del totale degli intervistati) si è dichiarata soddisfatta.

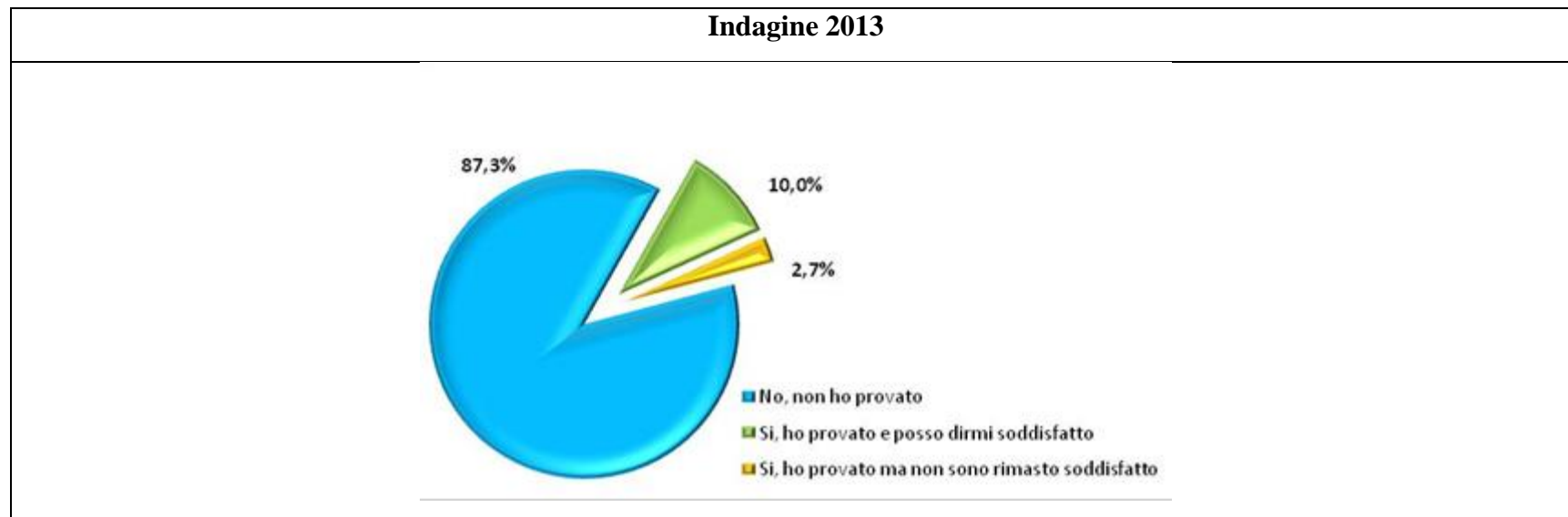


Grafico 4 bis - Le informazioni raccolte dall'utenza presso l'U.R.P.

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

4.

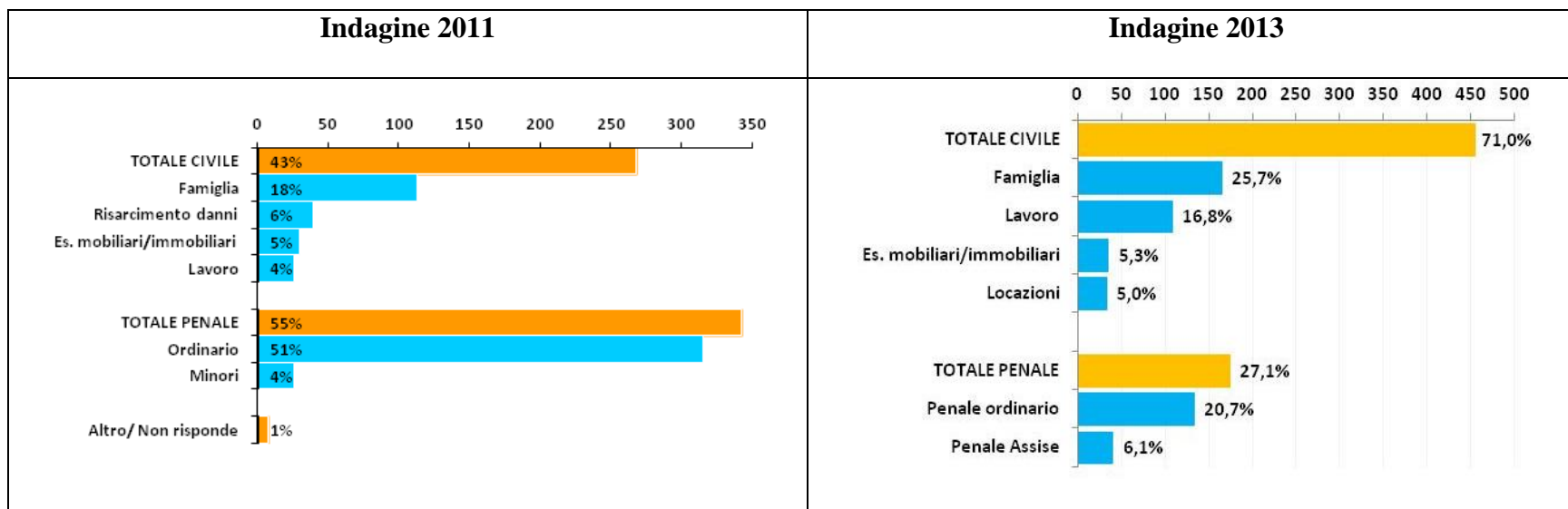


Grafico 5 - Le principali procedure coinvolte, divise per tipo

Le percentuali di disaggregazione del dato degli utenti per numero di procedure coinvolte mostrano risultati assai differenti nelle due edizioni in esame. La preponderanza del penale nell'edizione 2011 è con ogni probabilità dovuta al fatto che nel periodo di somministrazione dei questionari venivano celebrate le udienze di procedimenti penali molto «mediatizzati» (Thyssen ed Eternit), che attiravano un gran numero di parti lese, testimoni e spettatori. Probabilmente l'edizione 2013 riflette una situazione più vicina alla quotidianità della vita giudiziaria.

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

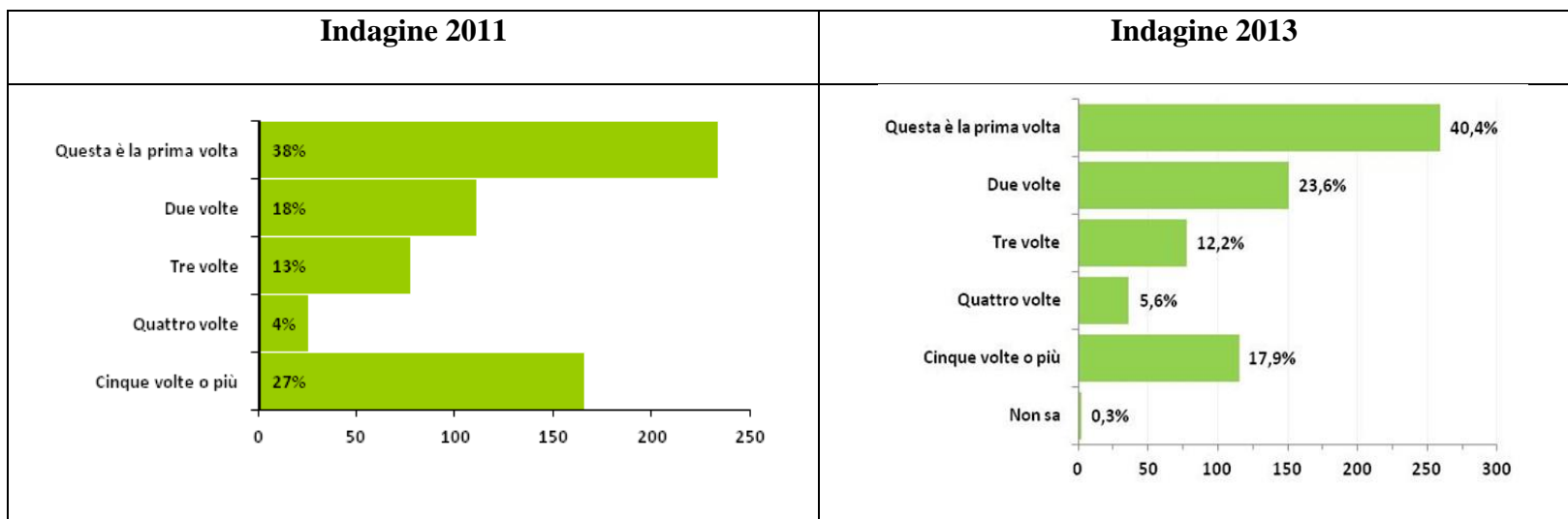


Grafico 6 - La frequenza delle visite agli uffici giudiziari

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 la cifra di coloro per i quali si trattava della prima visita. Di tutto rilievo appariva poi, nell'analisi effettuata nel 2011, il dato concernente coloro che avevano riferito di essersi recati per cinque o più volte presso l'ufficio (27%): il che consentiva quasi di individuare una categoria di «frequentatori abituali» degli uffici giudiziari. Tale dato si è ridotto nel 2013 di pressochè dieci punti (17,9%). Ancora una volta il risultato sembra riferibile alla presenza, nel 2011, di udienze relative a procedimenti oggetto di particolare attenzione a livello mediatico.

4. I risultati del sondaggio: impressione generale e importanza attribuita dagli utenti ai vari elementi che contribuiscono a formare il giudizio.

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

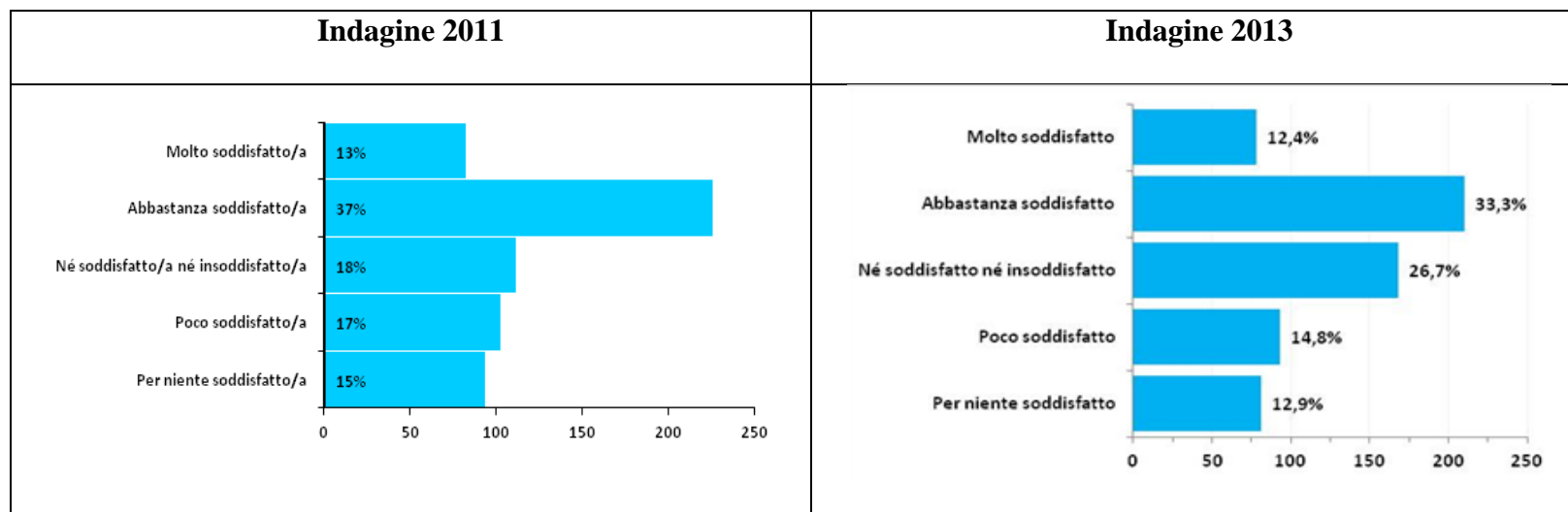


Grafico 7 - L'impressione generale sul servizio offerto

I dati generali raccolti nel 2011 potevano dirsi piuttosto tranquillizzanti, se è vero che la somma di coloro che si dichiaravano molto soddisfatti e di coloro che si dichiaravano abbastanza soddisfatti raggiungeva la soglia del 50%, mentre la somma dei poco (o per niente) soddisfatti non raggiungeva un terzo del totale. I dati relativi al 2013 evidenziano una certa diminuzione tanto dei «globalmente soddisfatti» (dal 50% al 45,7%, che dei «globalmente insoddisfatti» (dal 32% al 27,7), mentre aumenta sensibilmente l'area degli «indifferenti», che si dichiarano né soddisfatti, né insoddisfatti (dal 18% al 26,7%).

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.

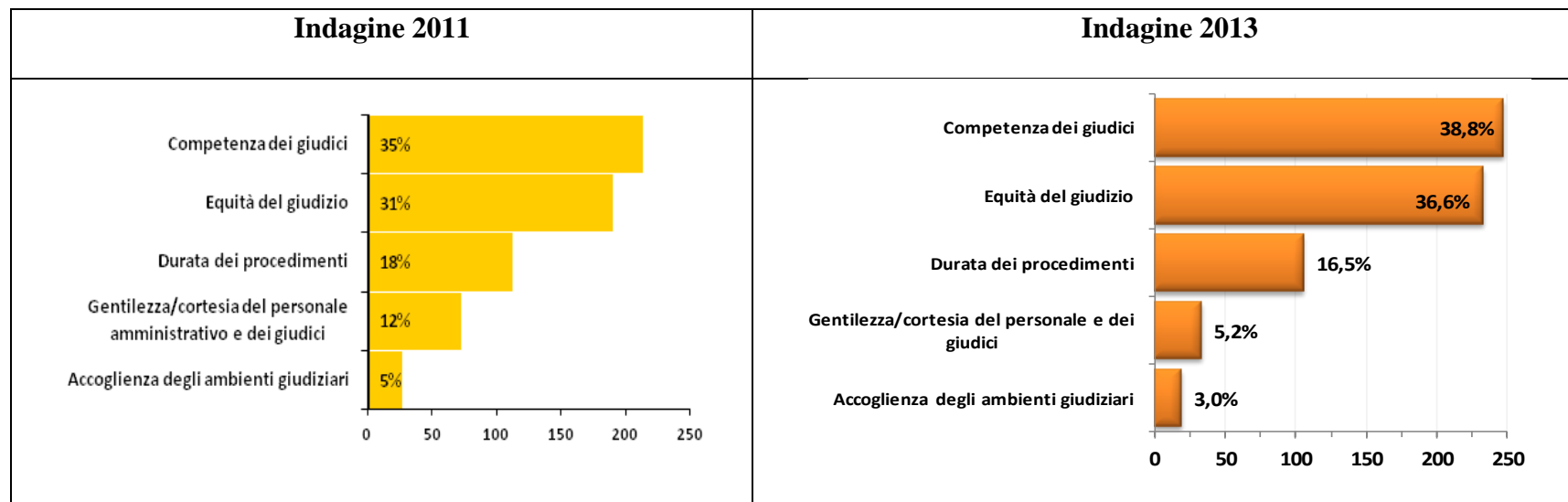


Grafico 8 - L'importanza attribuita ai vari elementi del servizio offerto

Tra tutti gli elementi indicati, quali essenziali per la formazione del giudizio degli utenti, primeggia la competenza dei giudici (che passa dal 35% del 2011 al 38,8% del 2013), che gli utenti hanno dichiarato di preferire, sebbene di poco, addirittura all'equità del giudizio (che a sua volta passa dal 31% al 36,6%), mentre assai distanziato compare, sorprendentemente, il dato sulla durata dei procedimenti (sceso dal 18% del 2011 al 16,5% del 2013); sempre meno rilevante ed anzi quasi del tutto irrilevante il peso attribuito, infine, alla gentilezza/cortesia del personale e dei giudici (dal 12% del 2011 al 5,2% del 2013) ed all'accoglienza degli ambienti giudiziari (dal 5% del 2011 al 3% del 2013). Quanto sopra permette di adeguatamente valutare e «tarare» i dati emergenti dai grafici 8b, 8c e 8 d.

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 8a.

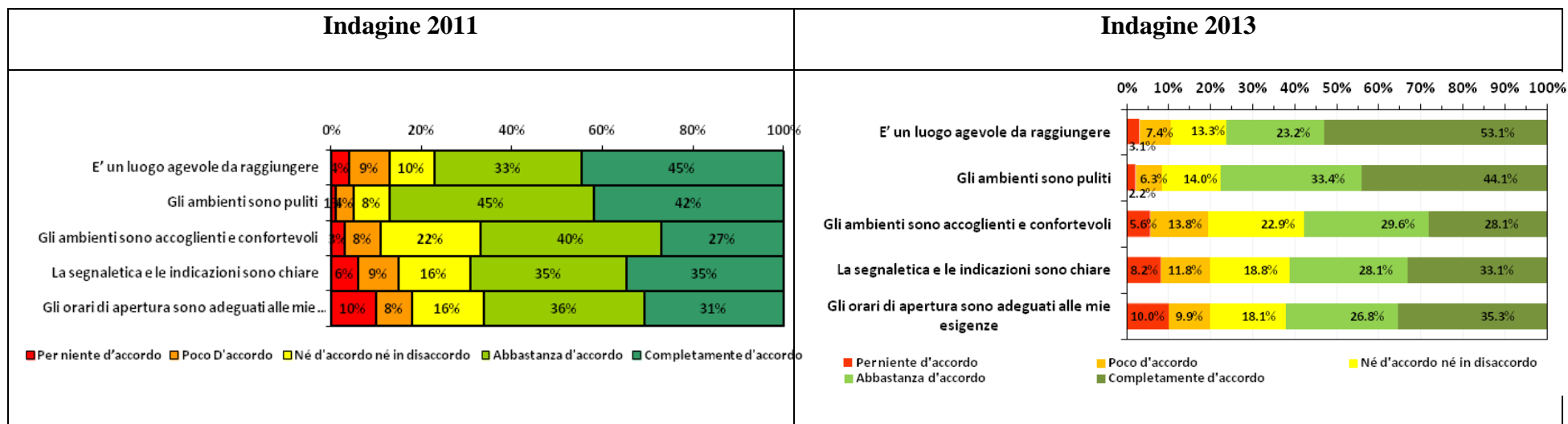


Grafico 9a - Il giudizio sulla logistica (locali, ambienti, orari)

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 e confortevolezza, chiarezza di segnaletica e indicazioni, nonché adeguatezza degli orari d'apertura, supera sovente i due terzi e comunque sempre il 60% 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) non raggiunge mai il 20%. Sul punto i dati del 2011 e del 2013 sostanzialmente coincidono.

5. I risultati del sondaggio: personale, giudici, tempi e costi.

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 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 8b.

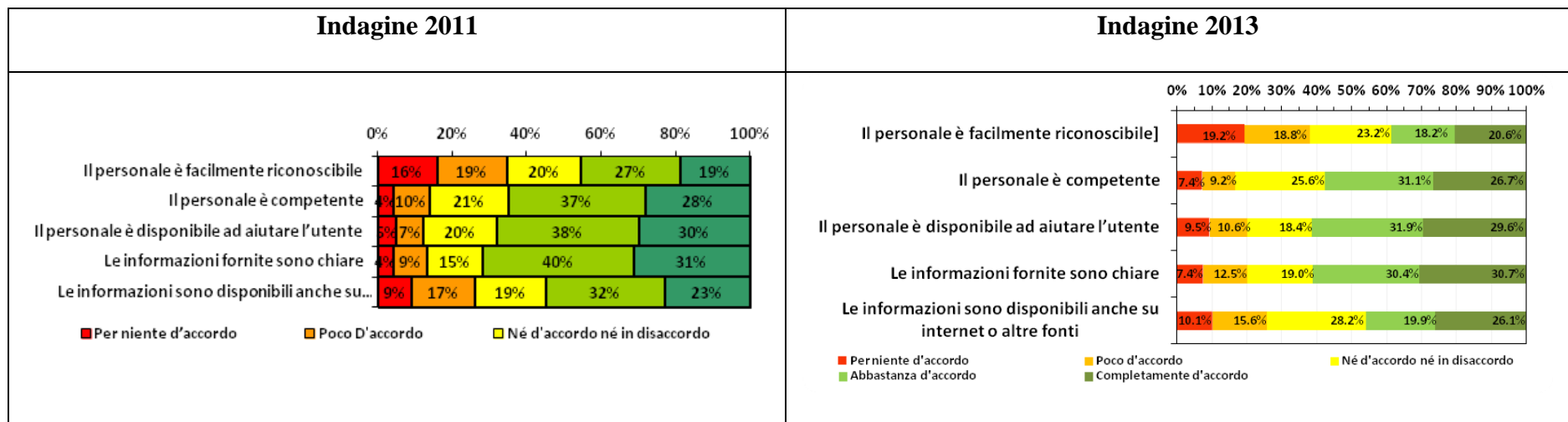


Grafico 8b - Il giudizio sul personale

Se si esclude la questione circa la facile riconoscibilità del personale e la disponibilità su Internet ed altre fonti di informazione, le altre domande relative allo *staff* di cancelleria hanno registrato percentuali di livello di soddisfazione piuttosto elevate. Ciò detto, va registrata nel 2013 una diminuzione di tutti i valori positivi rispetto all'edizione 2011 dell'inchiesta. 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 continua a superare abbondantemente la metà degli intervistati, ma nell'edizione 2011 si attestava attorno ai due terzi, laddove nel 2013 si colloca attorno al 60%. Il complessivo grado di insoddisfazione, su questi stessi *items*, s'aggravava nel 2011 mediamente intorno al 15%, mentre nel 2013 cresce sino a raggiungere il 20%.

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 8c.

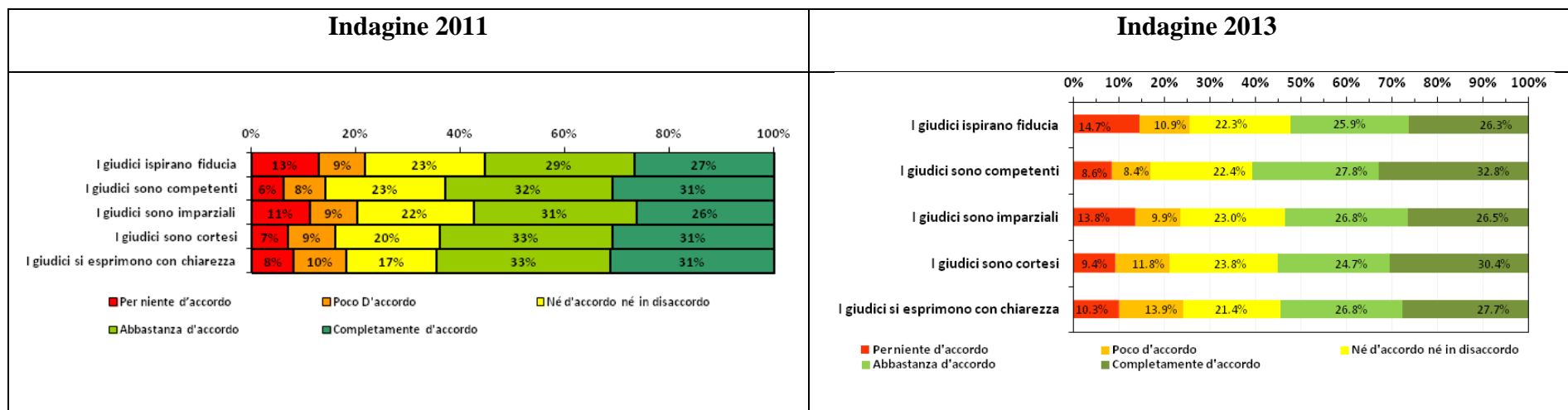


Grafico 8c - Il giudizio sui giudici

Anche con riferimento alla valutazione espressa in merito ai giudici può dirsi che i dati continuano ad essere confortanti, sebbene pure in questo caso si debba registrare una certa erosione delle percentuali lusinghiere registrate nel 2011. 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%, sebbene nell'edizione 2013 dell'indagine si siano persi alcuni punti rispetto alla versione precedente. Così la fiducia è scesa dal 56% al 52,2%, l'apprezzamento della competenza dal 63% al 60,6%, quello sull'imparzialità dal 57% al 53,3%, quello sulla cortesia dal 61% al 55,1% e quello sulla capacità di esprimersi con chiarezza dal 64% al 54,5%.

Le relative percentuali di insoddisfazione, che nel 2011 oscillavano tra il 14 ed il 22%, sono passate ad oscillare tra il 17% e il 25,6%. Anche nel 2013 i risultati suddetti appaiono quindi sicuramente rimarcabili, specie ove si ponga mente alla campagna di sistematica denigrazione e delegittimazione della magistratura in atto da vent'anni nel nostro Paese. 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 e relativo commento). La situazione va comunque costantemente monitorata, anche al fine di comprendere se la riscontrata leggera contrazione dei dati positiva sia sintomo di un malessere in fase di sviluppo, oppure una fenomeno di tipo passeggero.

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 8d.

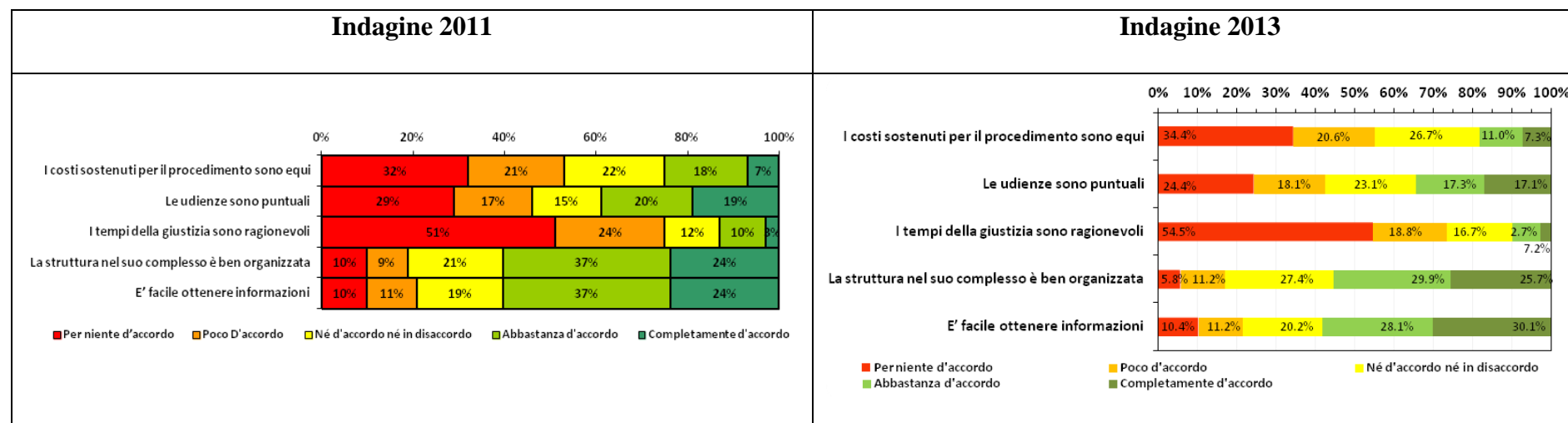


Grafico 8d - Il giudizio su tempi e costi

Il grafico 8d continua ad essere l'unico che evidenzia una situazione di allarmante criticità del sistema. Il giudizio sulla ragionevolezza dei tempi della giustizia, tanto nel 2011 che nel 2013, 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» (che, come noto, ha fatto registrare 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 notevolmente inferiore a quello attribuito alla competenza dei giudici (v. *supra*, grafico 8c).

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. Una sorpresa negativa, quanto meno a Torino, è costituita anche dal dato relativo alla puntualità delle udienze: nel 2011, 46% di insoddisfatti, contro il 39% di soddisfatti; nel 2013, 42,5% di insoddisfatti, contro 34,4% di soddisfatti (in tale seconda edizione aumenta considerevolmente il numero degli incerti). Una spiegazione plausibile di ciò risiede forse nel fatto che molti degli intervistati avevano 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 nel 2011 non equi dal 53% ed equi solo dal 25%. Tali percentuali raggiungono rispettivamente il 55% e il 18,3% nel 2013. Confortanti continuano ad essere infine i dati relativi alla buona organizzazione della struttura nel suo complesso (61% di soddisfatti, contro il 19% di insoddisfatti nel 2011; 55,6% di soddisfatti, contro il 17% di insoddisfatti nel 2013), nonché alla facilità d'ottenimento delle informazioni (61% di soddisfatti, contro il 21% di insoddisfatti nel 2011; 58,9% di soddisfatti, contro il 21,6% di insoddisfatti nel 2013).

6. I risultati del sondaggio: *performance* e importanza.

Incrociando le valutazioni degli intervistati (*performance*) sulle diverse caratteristiche (*items*) prese in esame con la loro importanza, è stata realizzata una mappa che evidenzia quattro differenti aree (Figura 1). Tali zone 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 che seguono una tendenza continua, sempre crescente o sempre decrescente. Il test viene quindi utilizzato per valutare se esiste una relazione fra due serie di misure, e misurarne l'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» o «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 o «Area di indifferenza»).

Da notare che nell'area di eccellenza ricadono quasi tutti gli *items* relativi ai giudici (cortesi, competenti, chiari, imparziali: qualità, queste, cui viene attribuito anche un rilievo essenziale da parte della stragrande maggioranza degli intervistati), 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) quella

concernente i tempi della giustizia, nonché la puntualità delle udienze: elementi, questi, per il quale la percentuale degli insoddisfatti va comunque «ponderata» con il livello d'importanza, che nell'edizione 2013 appare notevolmente diminuito rispetto alla precedente.

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 *standards* raggiunti e riconosciuti dall'utenza. Percepiti, infine, come poco presenti, 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».

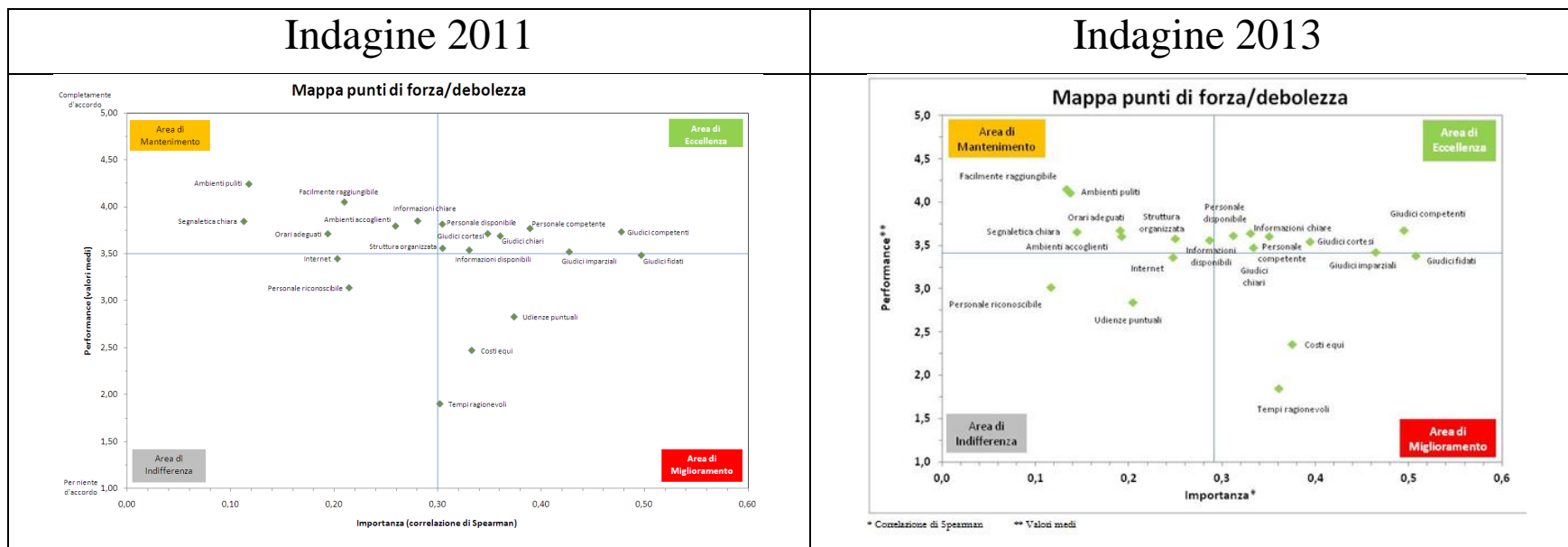
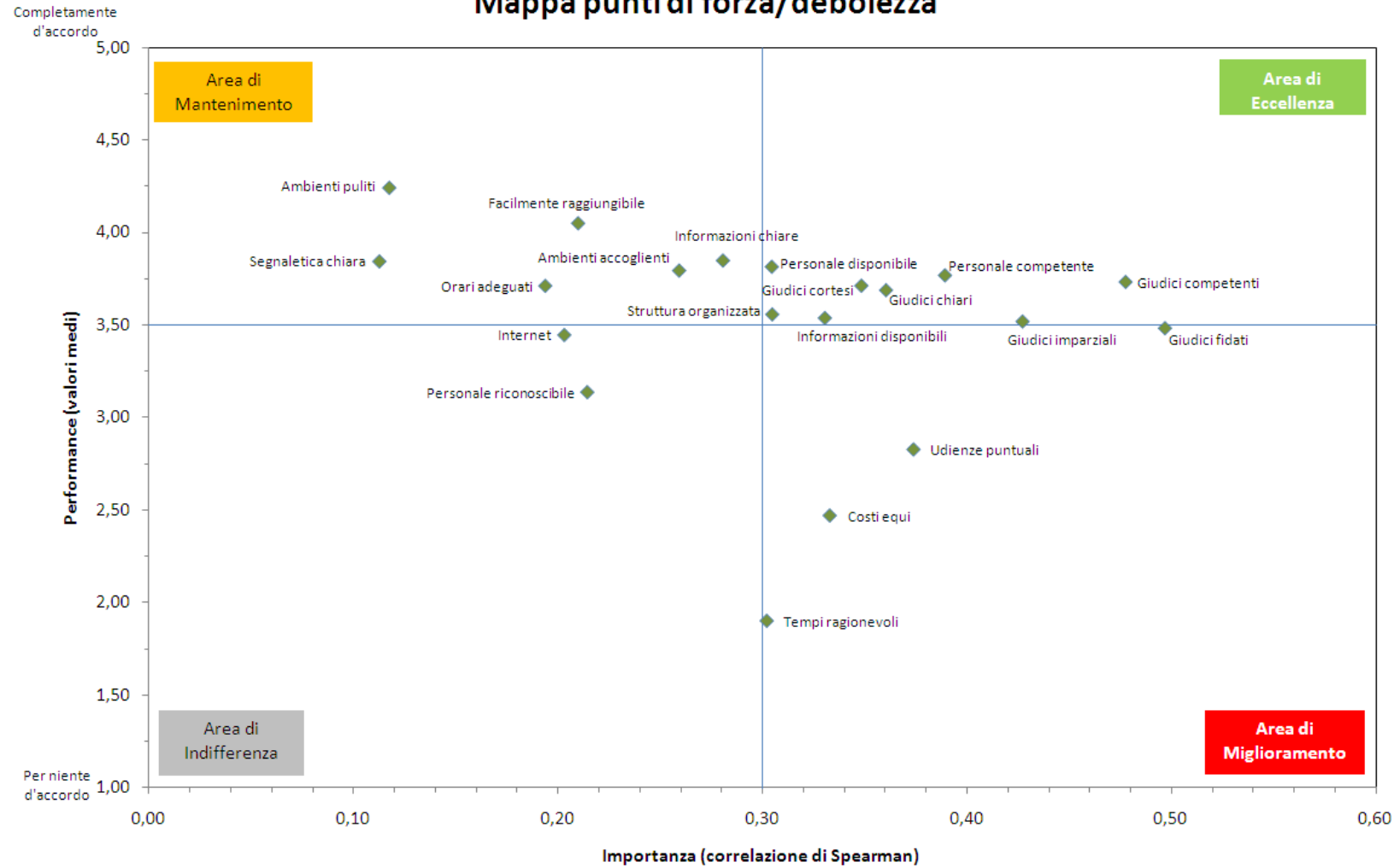


Figura 1 – Mappa punti di forza / debolezza

Indagine 2011

Mapa punti di forza/debolezza



Mapa punti di forza/debolezza

