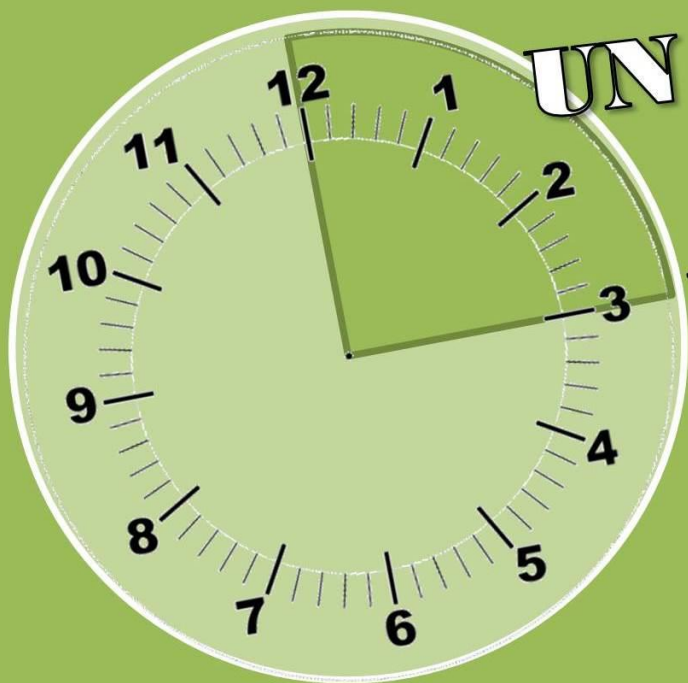




**UN QUARTO D'ORA DEL  
TUO TEMPO  
PER MIGLIORARE  
IL SERVIZIO  
GIUSTIZIA**

**Indagine di Customer Satisfaction rivolta  
agli utenti del Tribunale Civile di Roma**

Risultati

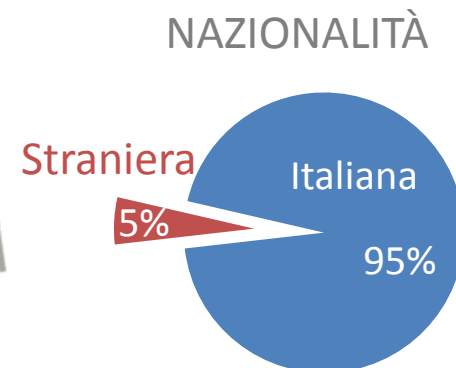
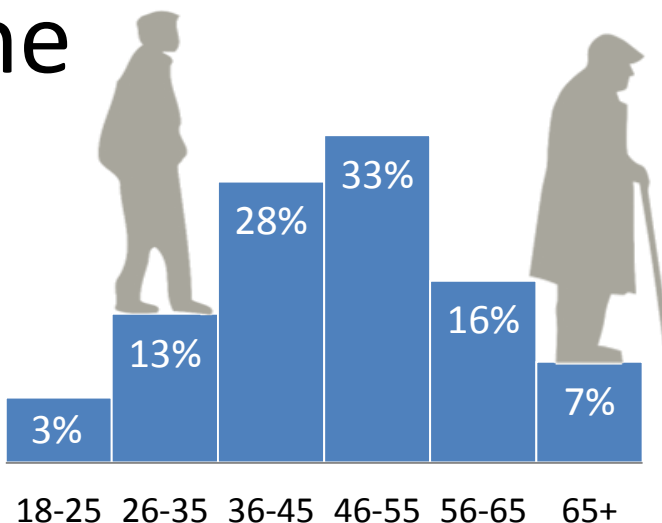
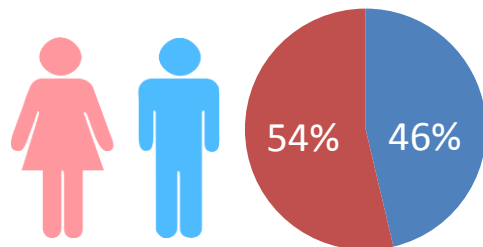
# Specifiche del progetto

Il progetto di indagine della soddisfazione dell'utente s'inquadra nell'ambito dell'attività di cooperazione che il Tribunale di Roma e il Ministero della Giustizia svolgono su iniziativa della CEPEJ (Consiglio d'Europa) ai fini del miglioramento dell'efficienza dei servizi giudiziari.

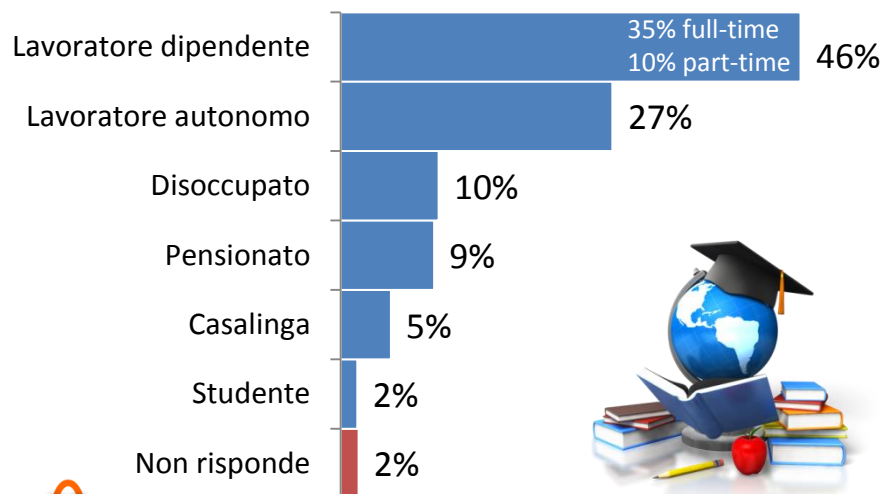
Caratteristiche principali della rilevazione:

- ✓ Periodo di rilevazione: Marzo-Maggio 2015
- ✓ Metodo di rilevazione: intervista diretta
- ✓ Numero totale interviste: 905
- ✓ Controllo di qualità: effettuato su campione rappresentativo di moduli di risposta
- ✓ Luogo della rilevazione: Tribunale Civile di Roma
- ✓ Numero intervistatori: 22 (studenti universitari, non professionisti)

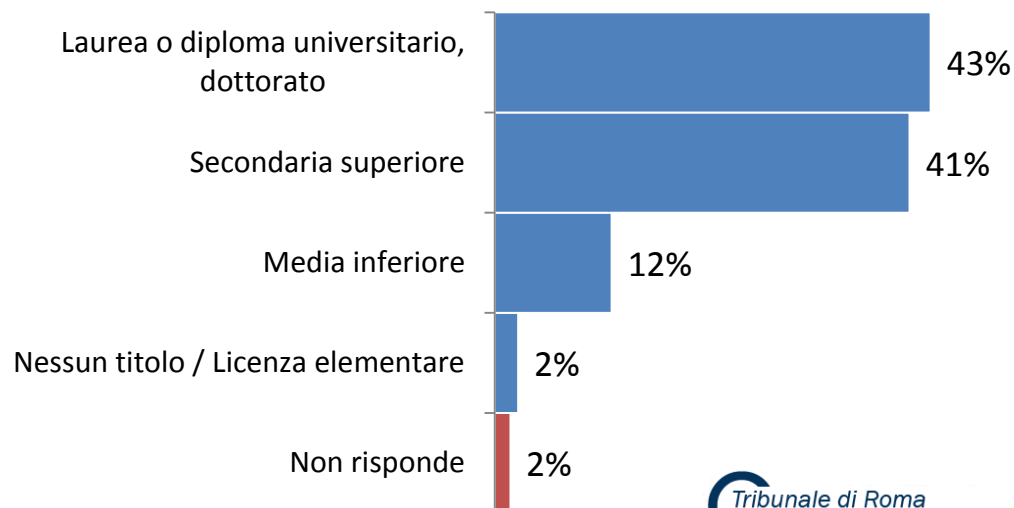
# Composizione del campione



## TITOLO DI STUDIO

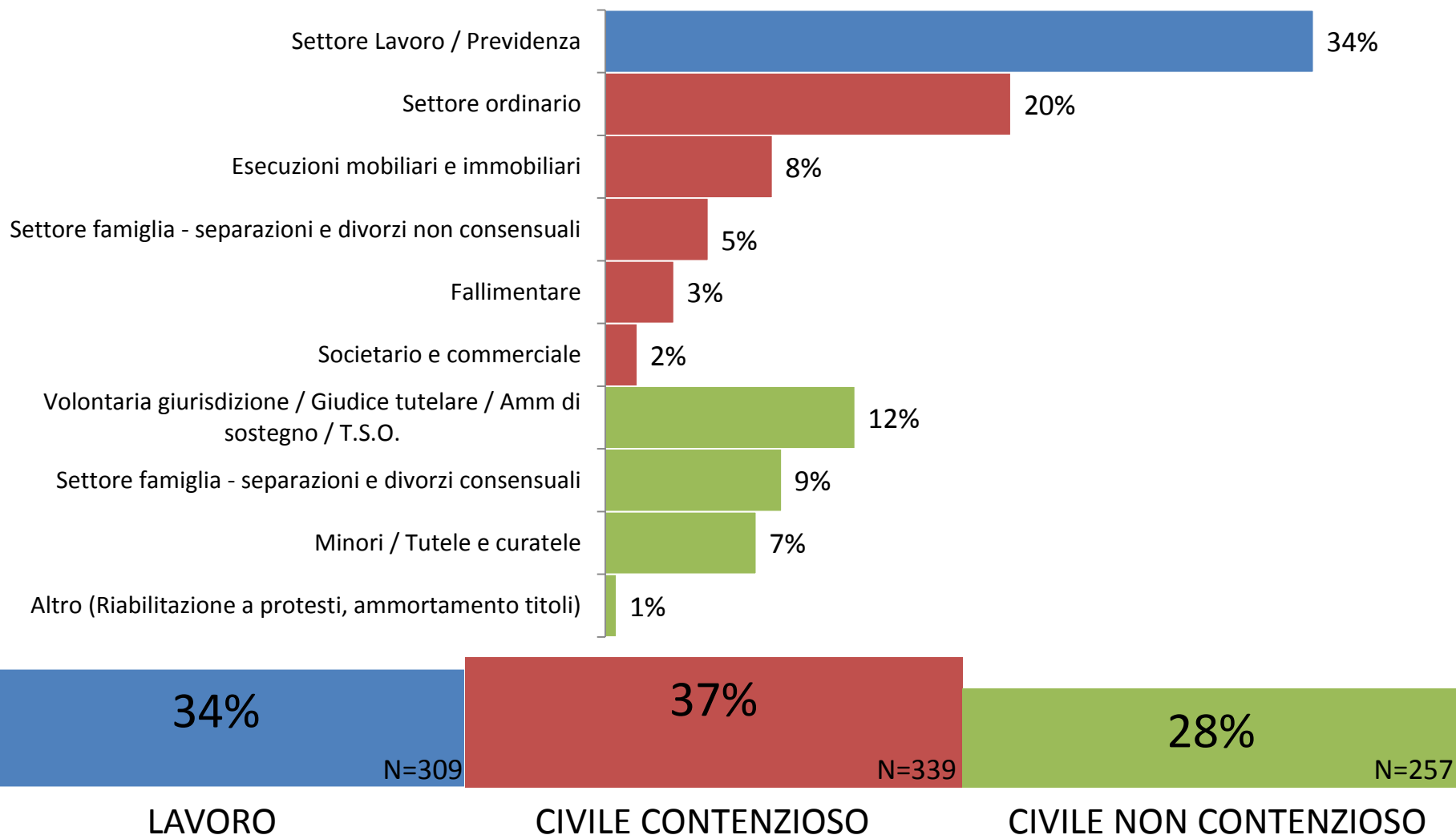


## TITOLO DI STUDIO



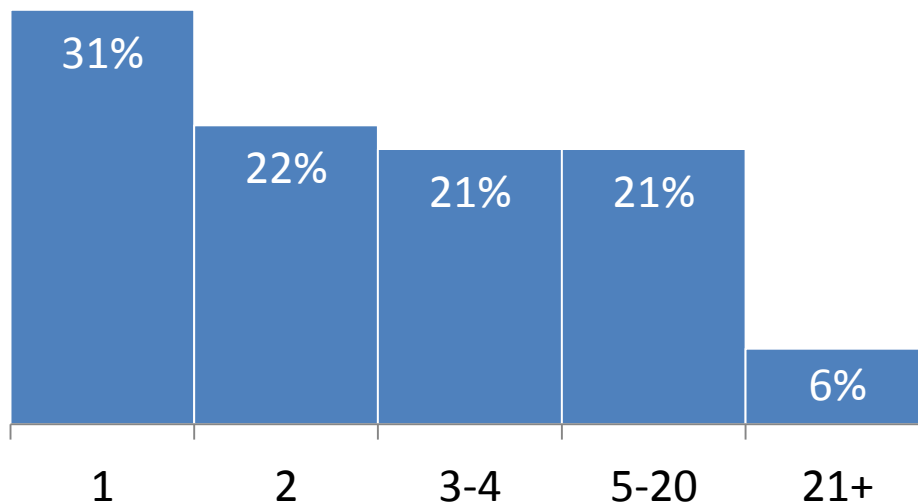
# Sezione

Le interviste sono state condotte in diversi punti del Tribunale Civile di Roma.

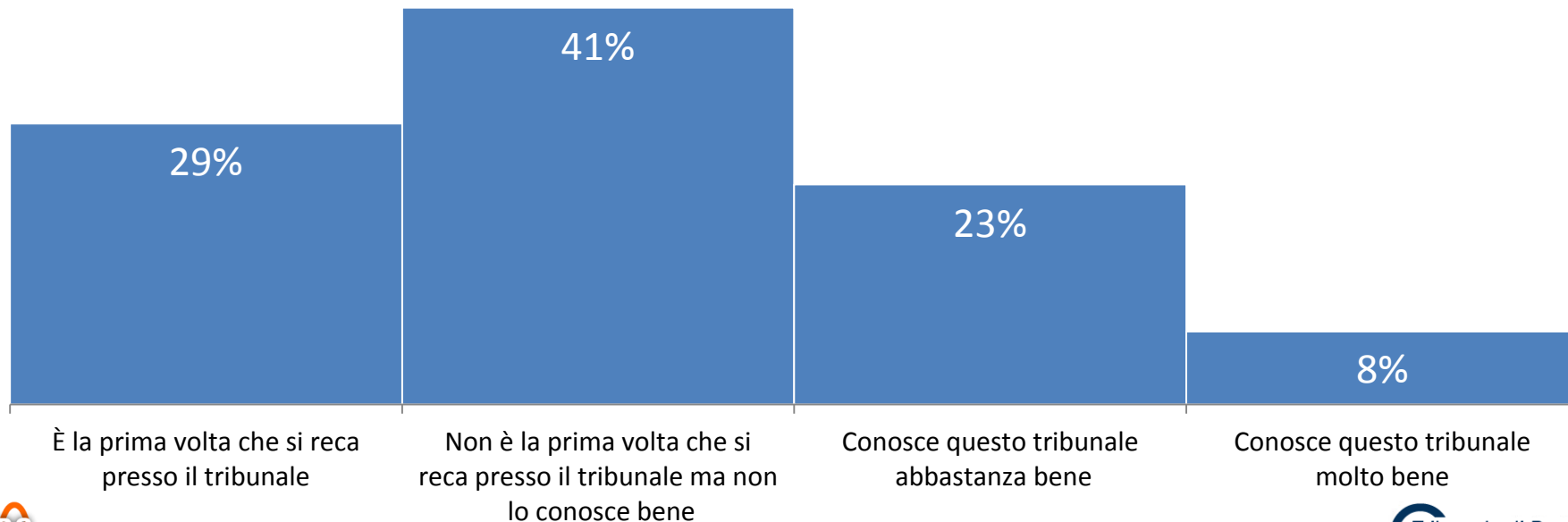


# Frequentazione del Tribunale

Numero di visite negli ultimi 2 anni:

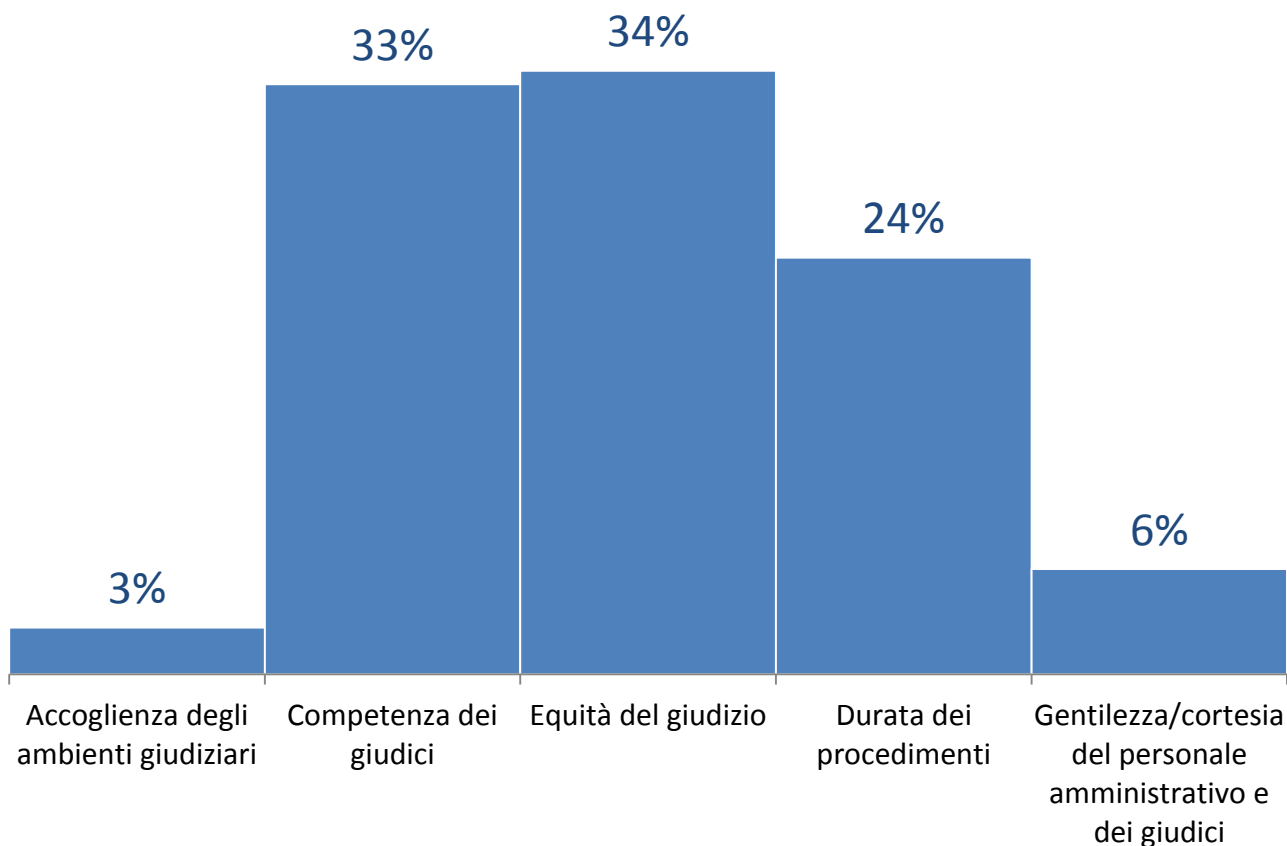


Conoscenza del Tribunale dichiarata:

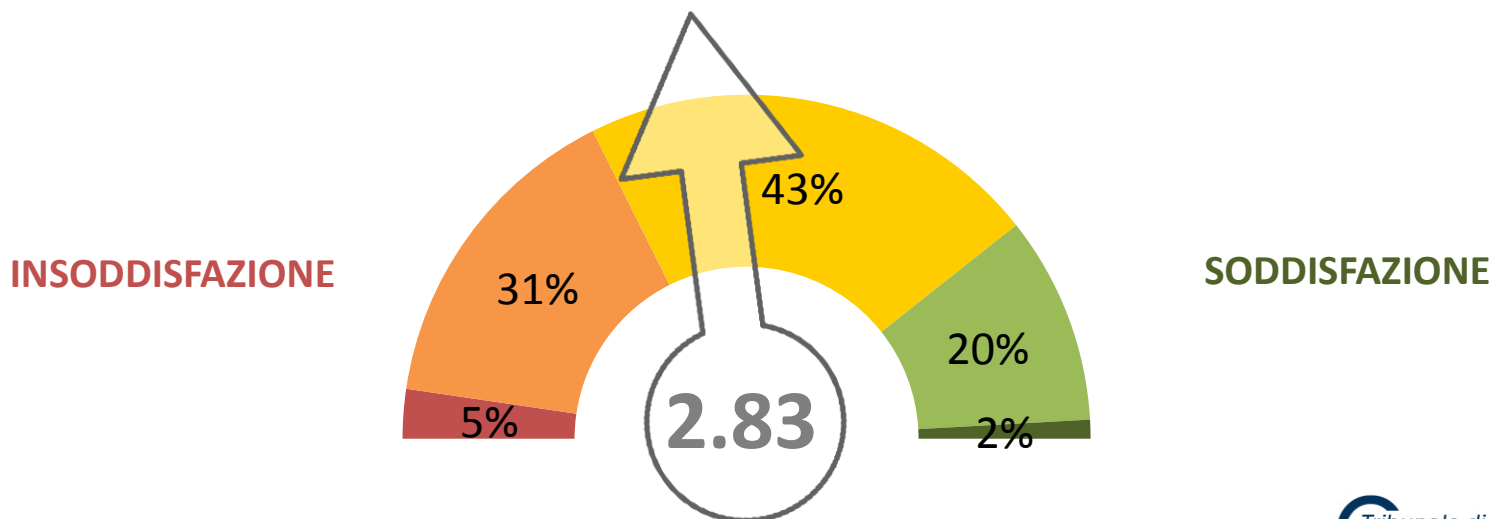
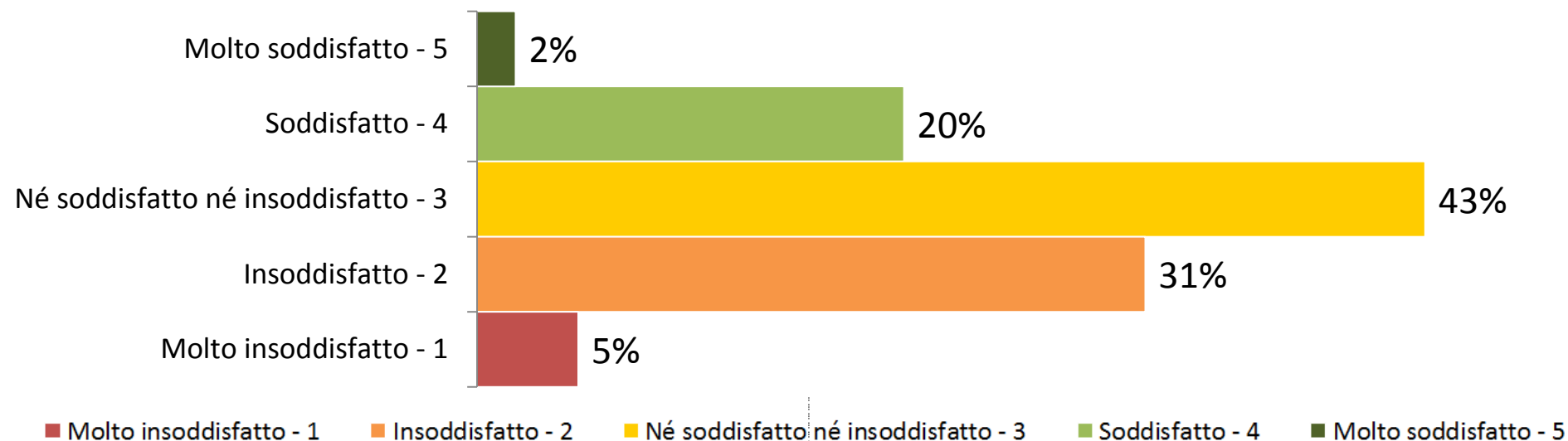


# Elementi di importanza

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



# Soddisfazione generale

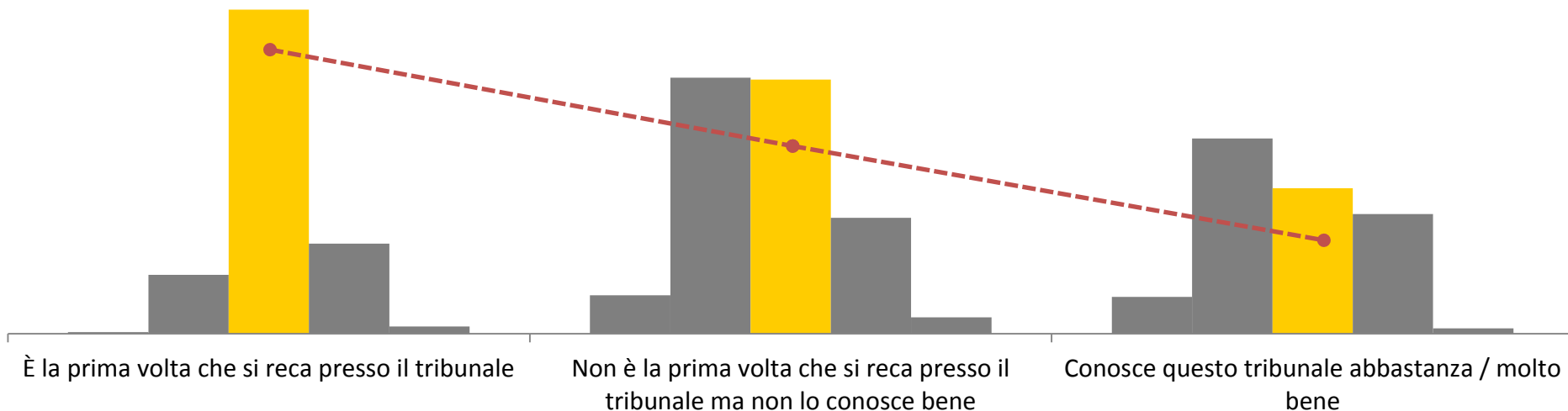


# Soddisfazione generale per grado di conoscenza

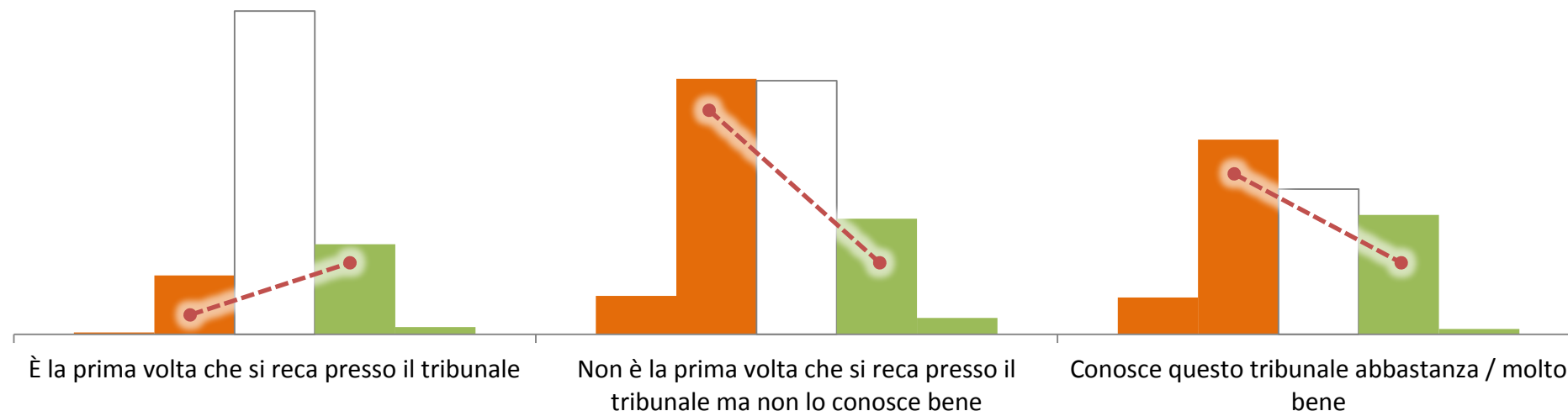


■ Molto insoddisfatto - 1   ■ Insoddisfatto - 2   ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3   ■ Soddisfatto - 4   ■ Molto soddisfatto - 5





La percentuale di persone che sceglie l'opzione di fuga «né soddisfatto né insoddisfatto» si riduce al crescere dell'esperienza. Passando dal 67% tra coloro che visitano il tribunale per la prima volta al 29% tra coloro che dichiarano di conoscere il tribunale abbastanza o molto bene.



Al crescere dell'esperienza cresce la percentuale degli **utenti insoddisfatti** rispetto alla percentuale degli **utenti soddisfatti**.

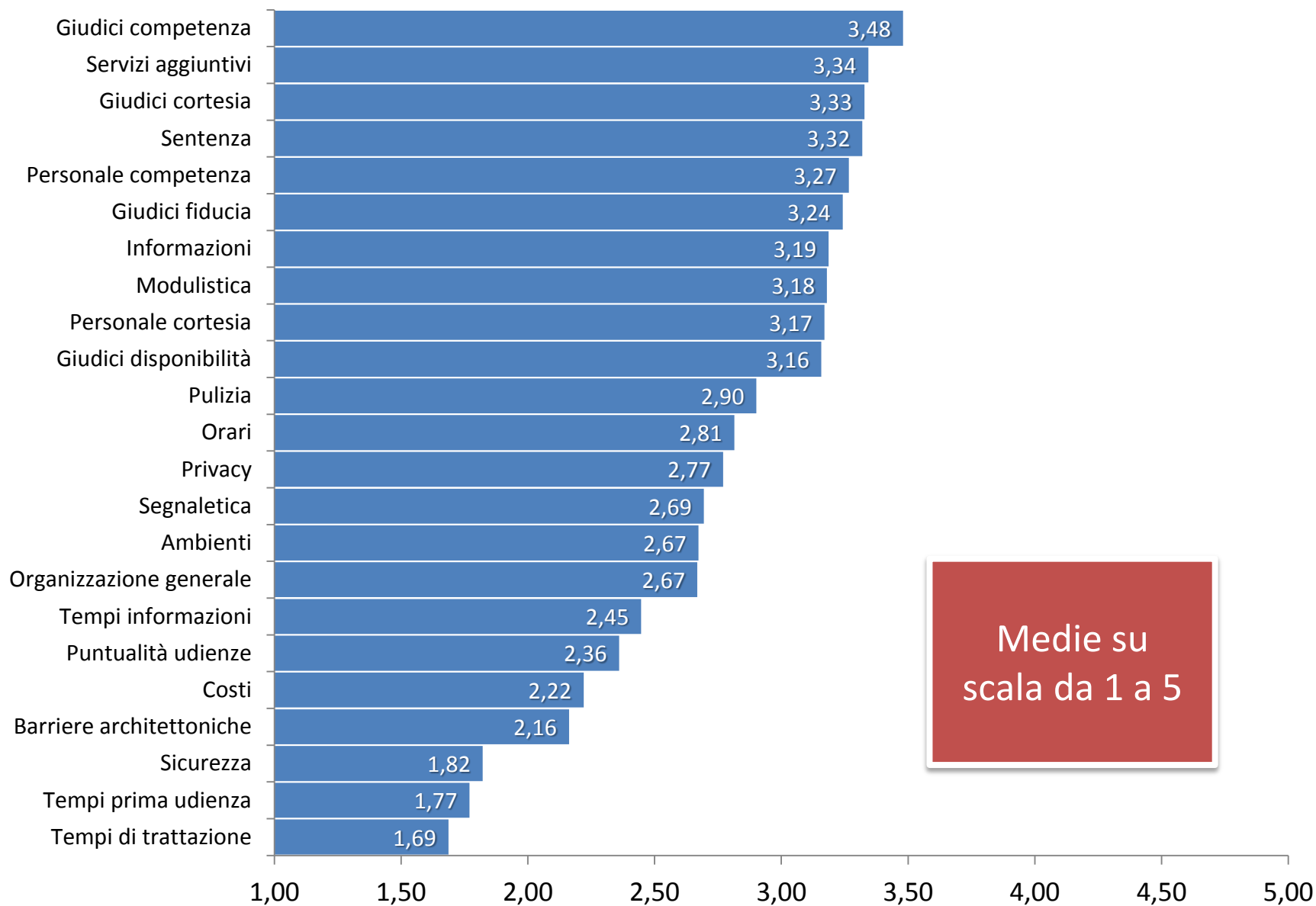
# Soddisfazione in dettaglio



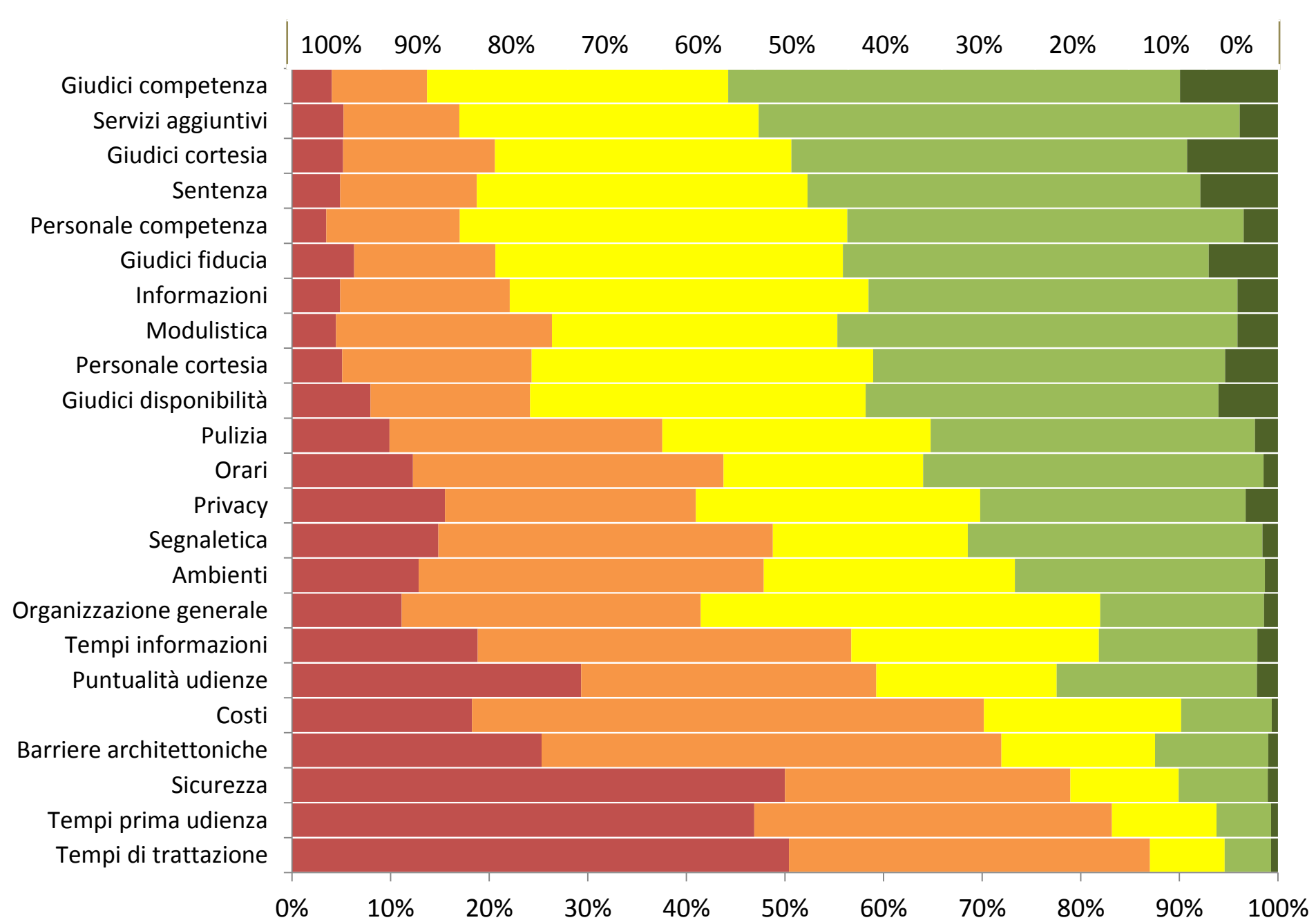
# Legenda delle descrizioni brevi

| ID | DESCRIZIONE BREVE        | DESCRIZIONE LUNGA                                                                       | AREA           |
|----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1  | Barriere architettoniche | Facilità di accesso al Tribunale per i diversamente abili e gli anziani                 | Ambiente       |
| 2  | Segnaletica              | Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Tribunale               | Ambiente       |
| 3  | Orari                    | Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico alle esigenze degli utenti              | Organizzazione |
| 4  | Ambienti                 | Ambienti (sale di attesa, aule di udienza) accoglienti e confortevoli                   | Ambiente       |
| 5  | Pulizia                  | Pulizia degli ambienti                                                                  | Ambiente       |
| 6  | Personale competenza     | Competenza del personale                                                                | Personale      |
| 7  | Informazioni             | Chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite dal personale                    | Personale      |
| 8  | Personale cortesia       | Cortesia e disponibilità del personale ad aiutare l'utente                              | Personale      |
| 9  | Modulistica              | Chiarezza e comprensibilità dei moduli da compilare                                     | Organizzazione |
| 10 | Tempi informazioni       | Tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste                                  | Tempi          |
| 11 | Organizzazione generale  | Organizzazione dell'ufficio nel suo complesso                                           | Organizzazione |
| 12 | Sicurezza                | Il servizio di sicurezza e i controlli all'ingresso                                     | Ambiente       |
| 13 | Servizi aggiuntivi       | Servizi aggiuntivi presenti all'interno del tribunale (Bar, banca, ufficio postale,...) | Ambiente       |
| 14 | Costi                    | Adeguatezza dei costi per accedere alla giustizia                                       | Costi          |
| 15 | Tempi di trattazione     | Tempi con cui le cause e i procedimenti vengono trattati                                | Tempi          |
| 16 | Tempi prima udienza      | Tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza              | Tempi          |
| 17 | Puntualità udienze       | Puntualità delle udienze                                                                | Organizzazione |
| 18 | Privacy                  | La privacy delle parti durante le udienze                                               | Organizzazione |
| 19 | Giudici fiducia          | Capacità del giudice ad ispirare fiducia                                                | Giudici        |
| 20 | Giudici competenza       | Competenza dei giudici                                                                  | Giudici        |
| 21 | Giudici cortesia         | Cortesia dei giudici                                                                    | Giudici        |
| 22 | Sentenza                 | Chiarezza e comprensibilità della sentenza/decisione                                    | Giudici        |
| 23 | Giudici disponibilità    | Disponibilità dei giudici a prestare la giusta considerazione alle ragioni delle parti  | Giudici        |

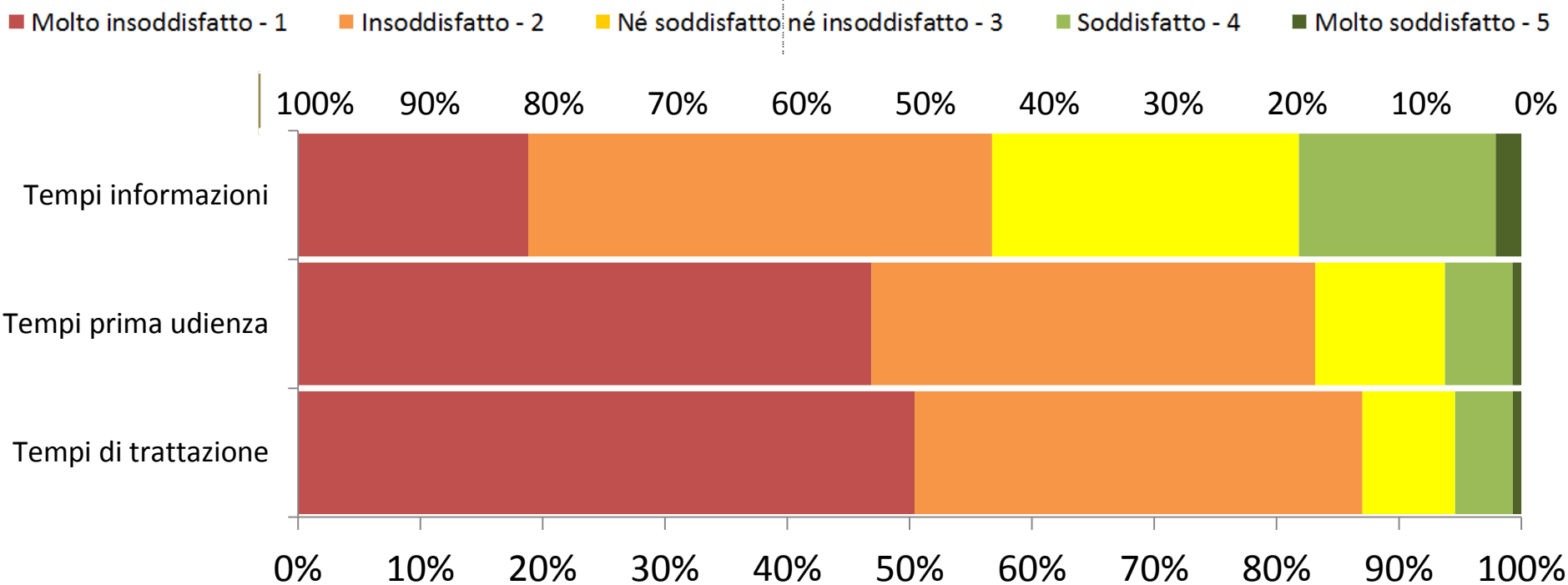
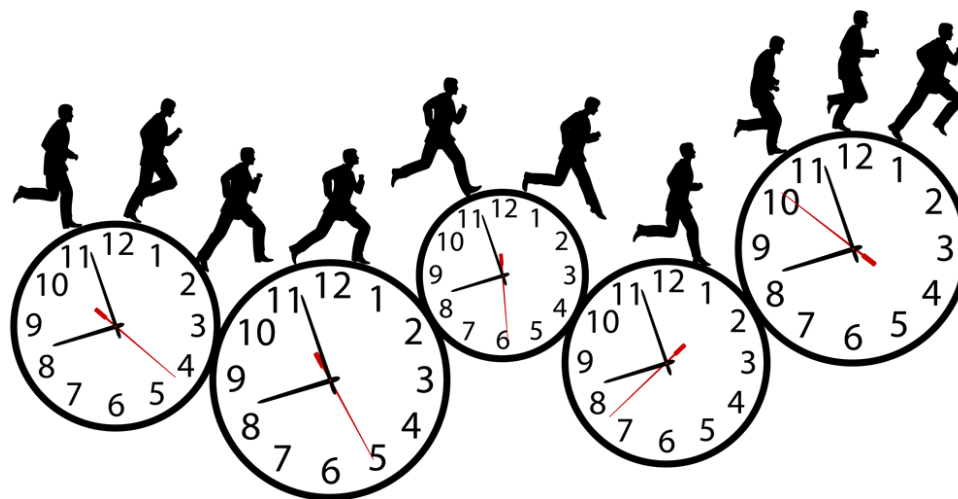
# Soddisfazione in dettaglio



Medie su  
scala da 1 a 5



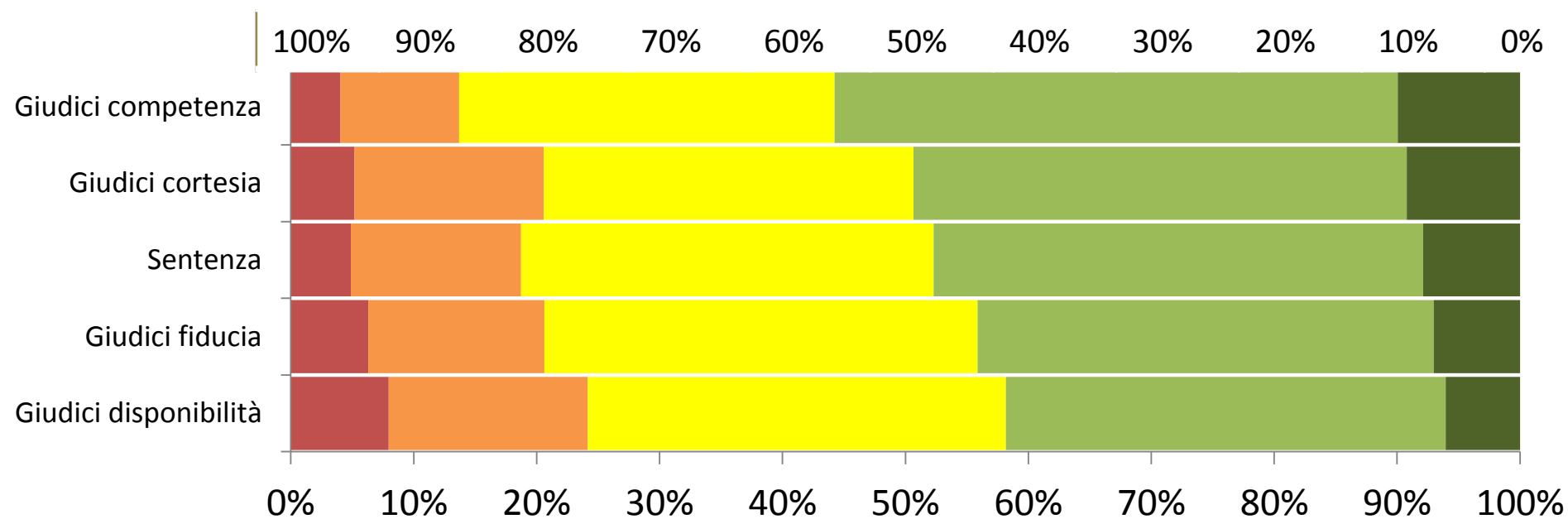
# Tempi



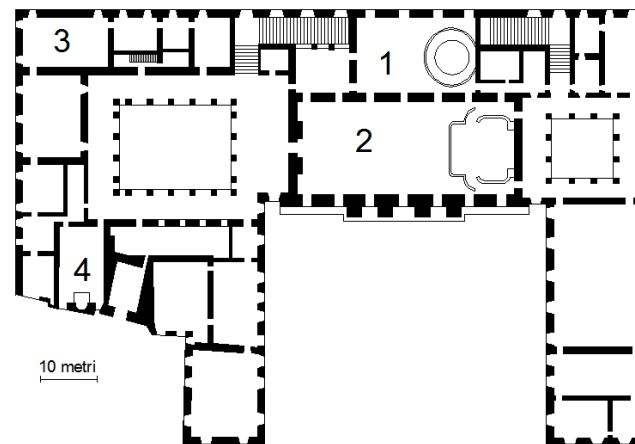
# Giudici



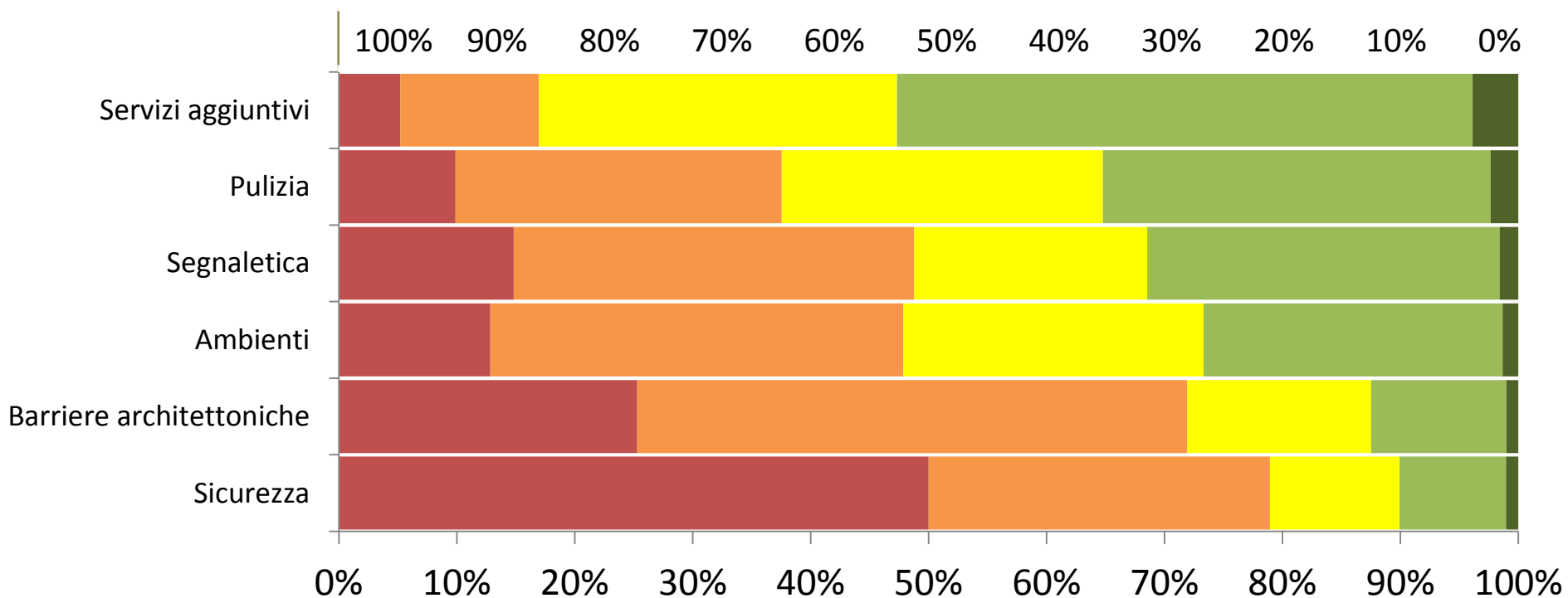
■ Molto insoddisfatto - 1   ■ Insoddisfatto - 2   ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3   ■ Soddisfatto - 4   ■ Molto soddisfatto - 5



# Ambiente

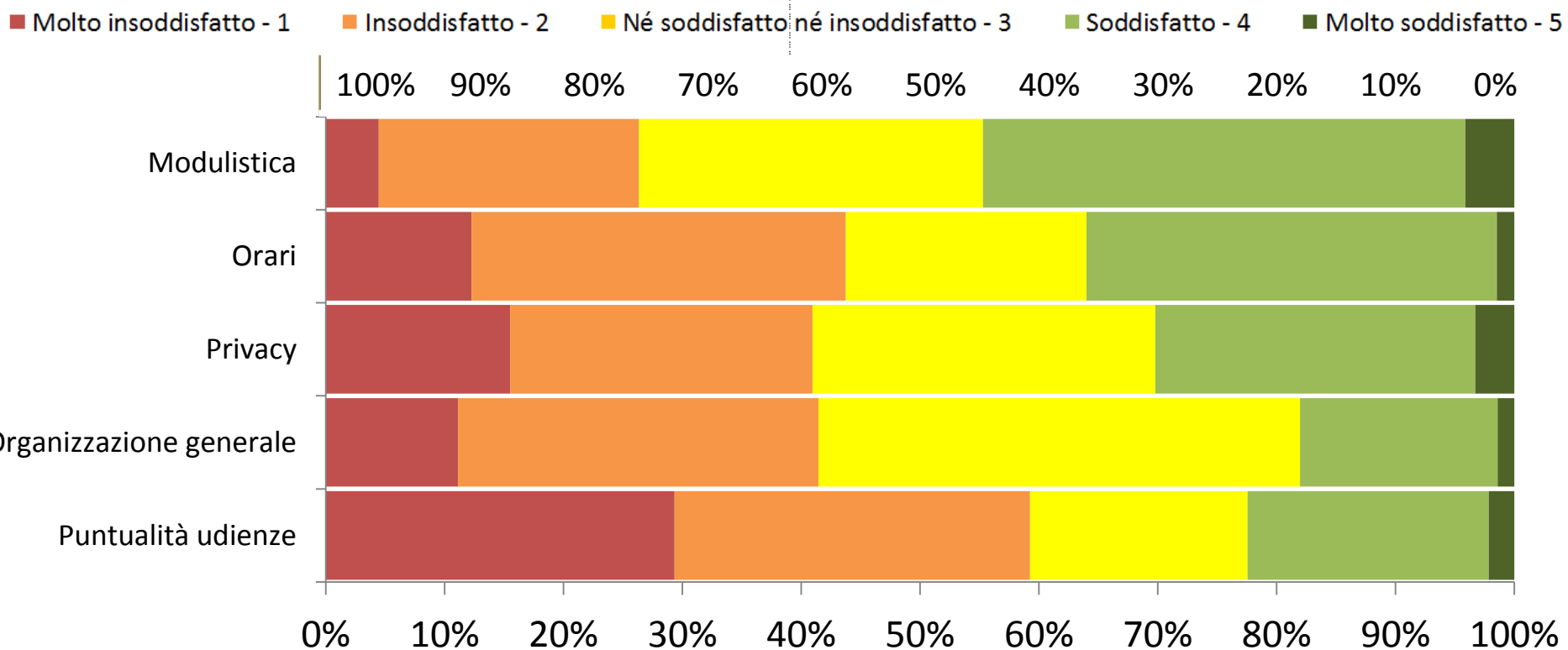


■ Molto insoddisfatto - 1
 ■ Insoddisfatto - 2
 ■ Né soddisfatto né insoddisfatto - 3
 ■ Soddisfatto - 4
 ■ Molto soddisfatto - 5





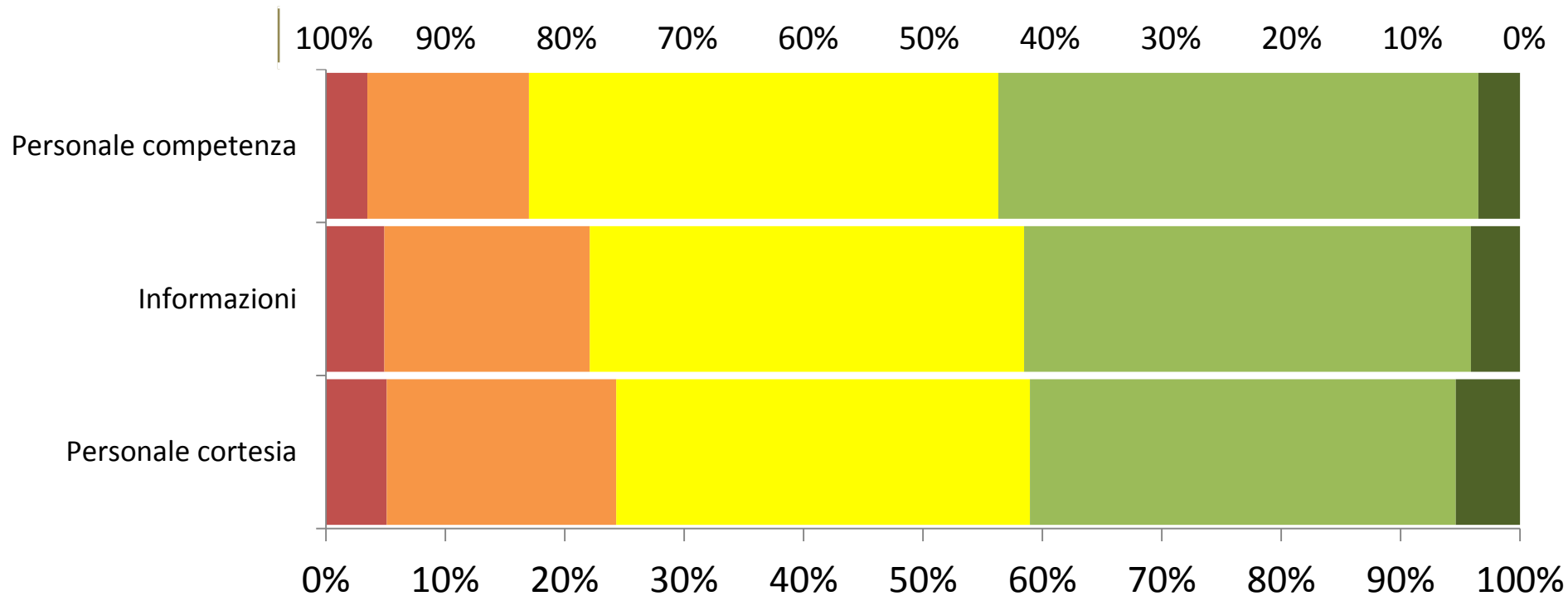
# Organizzazione



# Personale amministrativo



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



# SODDISFAZIONE

BASSA IMPORTANZA  
ALTA SODDISFAZIONE

ALTA IMPORTANZA  
ALTA SODDISFAZIONE

IMPORTANZA

Servizi aggiuntivi

Modulistica

Giudici competenza

Sentenza

Personale competenza

Giudici cortesia

Giudici fiducia

Giudici disponibilità

Informazioni

Personale cortesia

Privacy

Orari

Pulizia

Segnaletica

Ambienti

Organizzazione generale

Tempi informazioni

Puntualità udienze

Costi

Barriere architettoniche

Sicurezza

Tempi prima udienza

Tempi di trattazione

BASSA IMPORTANZA  
BASSA SODDISFAZIONE

ALTA IMPORTANZA  
BASSA SODDISFAZIONE

# Analisi per area/settore

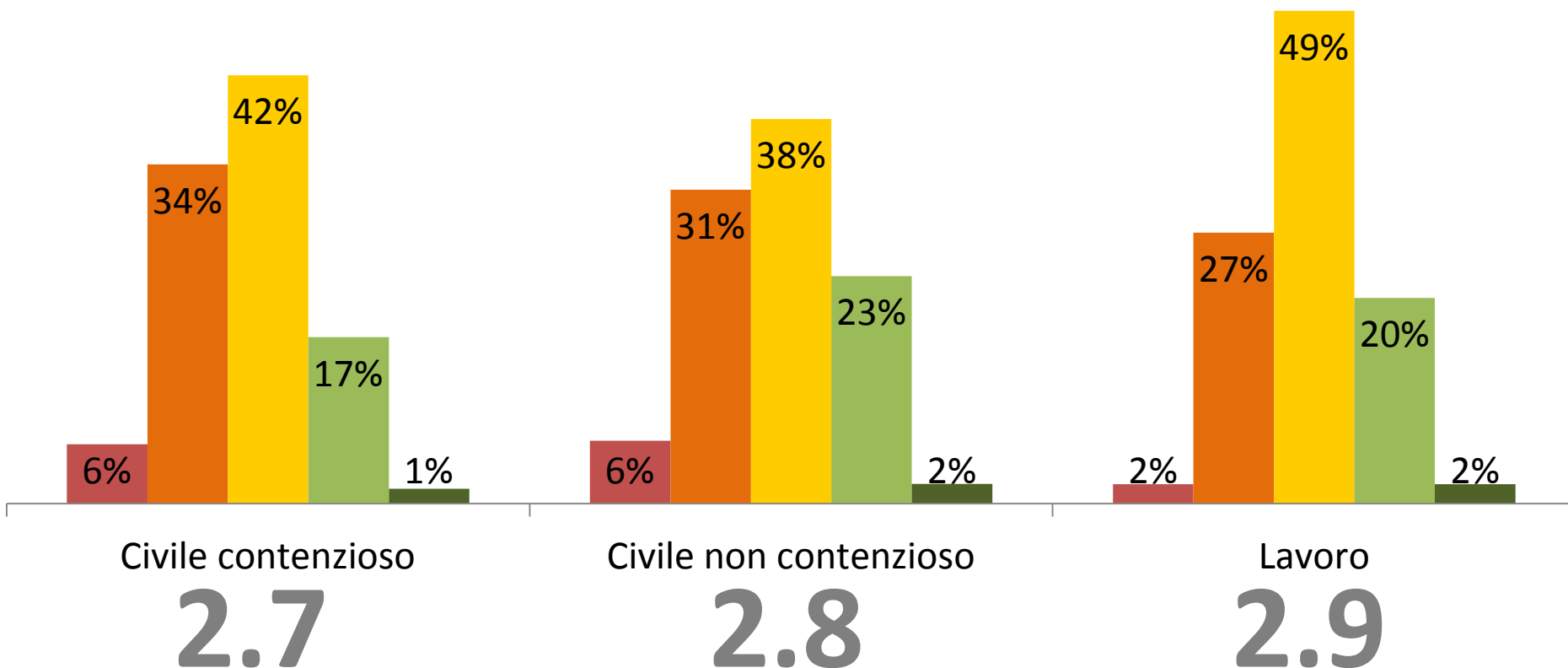


CIVILE  
CONTENZIOSO

CIVILE NON  
CONTENZIOSO

LAVORO

# Soddisfazione generale per settore



Medie su scala da 1 a 5

Da osservare che il settore lavoro, che fa registrare il livello di soddisfazione più alto, è anche caratterizzato da una percentuale più alta di visitatori alla prima visita in tribunale a differenza, ad esempio, del settore contenzioso, dove si riscontra un'utenza che ha avuto rapporti con il tribunale più frequenti.

# Dettaglio soddisfazione per area/settore

Ordinamento per area

|                | Item                     | Civile<br>contenzioso | Civile non<br>contenzioso | Lavoro | Totale |
|----------------|--------------------------|-----------------------|---------------------------|--------|--------|
| AMBIENTE       | Barriere architettoniche | 2,19                  | 2,13                      | 2,16   | 2,16   |
|                | Segnaletica              | 2,69                  | 2,64                      | 2,74   | 2,69   |
|                | Ambienti                 | 2,67                  | 2,40                      | 2,90   | 2,67   |
|                | Pulizia                  | 2,83                  | 2,76                      | 3,09   | 2,90   |
|                | Sicurezza                | 1,75                  | 1,93                      | 1,81   | 1,82   |
|                | Servizi aggiuntivi       | 3,38                  | 3,34                      | 3,31   | 3,34   |
| COSTI          | Costi                    | 2,18                  | 2,24                      | 2,25   | 2,22   |
| GIUDICI        | Giudici fiducia          | 3,10                  | 3,31                      | 3,34   | 3,24   |
|                | Giudici competenza       | 3,38                  | 3,54                      | 3,54   | 3,48   |
|                | Giudici cortesia         | 3,19                  | 3,39                      | 3,43   | 3,33   |
|                | Sentenza                 | 3,23                  | 3,45                      | 3,30   | 3,32   |
|                | Giudici disponibilità    | 3,04                  | 3,25                      | 3,22   | 3,16   |
| ORGANIZZAZIONE | Orari                    | 2,82                  | 2,66                      | 2,93   | 2,81   |
|                | Moduli                   | 3,04                  | 3,28                      | 3,24   | 3,18   |
|                | Organizzazione generale  | 2,62                  | 2,56                      | 2,81   | 2,67   |
|                | Puntualità udienze       | 2,29                  | 2,41                      | 2,40   | 2,36   |
|                | Privacy                  | 2,54                  | 2,94                      | 2,88   | 2,77   |
| PERSONALE      | Personale competenza     | 3,18                  | 3,29                      | 3,35   | 3,27   |
|                | Informazioni             | 3,09                  | 3,19                      | 3,29   | 3,19   |
|                | Personale cortesia       | 3,05                  | 3,21                      | 3,27   | 3,17   |
| TEMPI          | Tempi informazioni       | 2,43                  | 2,36                      | 2,55   | 2,45   |
|                | Tempi di trattazione     | 1,60                  | 1,77                      | 1,71   | 1,69   |
|                | Tempi prima udienza      | 1,70                  | 1,82                      | 1,80   | 1,77   |

| Item                     |   | Civile<br>contenzioso |   | Civile non<br>contenzioso |   | Lavoro |
|--------------------------|---|-----------------------|---|---------------------------|---|--------|
| Ambienti                 | → | 2,67                  | ↓ | 2,40                      | ↑ | 2,90   |
| Privacy                  | ↓ | 2,54                  | ↑ | 2,94                      | ↑ | 2,88   |
| Pulizia                  | ↓ | 2,83                  | ↓ | 2,76                      | ↑ | 3,09   |
| Orari                    | → | 2,82                  | ↓ | 2,66                      | ↑ | 2,93   |
| Organizzazione generale  | ↓ | 2,62                  | ↓ | 2,56                      | ↑ | 2,81   |
| Giudici fiducia          | ↓ | 3,10                  | ↑ | 3,31                      | ↑ | 3,34   |
| Giudici cortesia         | ↓ | 3,19                  | ↑ | 3,39                      | ↑ | 3,43   |
| Moduli                   | ↓ | 3,04                  | ↑ | 3,28                      | ↑ | 3,24   |
| Personale cortesia       | ↓ | 3,05                  | ↑ | 3,21                      | ↑ | 3,27   |
| Sentenza                 | ↓ | 3,23                  | ↑ | 3,45                      | ↓ | 3,30   |
| Giudici disponibilità    | ↓ | 3,04                  | ↑ | 3,25                      | ↑ | 3,22   |
| Informazioni             | ↓ | 3,09                  | → | 3,19                      | ↑ | 3,29   |
| Tempi informazioni       | → | 2,43                  | ↓ | 2,36                      | ↑ | 2,55   |
| Sicurezza                | ↓ | 1,75                  | ↑ | 1,93                      | ↓ | 1,81   |
| Tempi di trattazione     | ↓ | 1,60                  | ↑ | 1,77                      | → | 1,71   |
| Personale competenza     | ↓ | 3,18                  | → | 3,29                      | ↑ | 3,35   |
| Giudici competenza       | ↓ | 3,38                  | ↑ | 3,54                      | ↑ | 3,54   |
| Tempi prima udienza      | ↓ | 1,70                  | ↑ | 1,82                      | ↑ | 1,80   |
| Puntualità udienze       | ↓ | 2,29                  | ↑ | 2,41                      | ↑ | 2,40   |
| Segnaletica              | → | 2,69                  | ↓ | 2,64                      | ↑ | 2,74   |
| Servizi aggiuntivi       | ↑ | 3,38                  | → | 3,34                      | ↓ | 3,31   |
| Costi                    | ↓ | 2,18                  | ↑ | 2,24                      | ↑ | 2,25   |
| Barriere architettoniche | ↑ | 2,19                  | ↓ | 2,13                      | → | 2,16   |

#### NOTA

Differenze inferiori a 0,20  
non sono statisticamente  
significative.

# Domande aperte





# «Quali aspetti di questo Ufficio Giudiziario l'hanno colpita in POSITIVO?»



Tra coloro che hanno espresso un giudizio positivo i commenti si concentrano nell'area **Personale amministrativo** 28% (cortesia, disponibilità e competenza), **Ambienti** 28% (raggiungibilità della struttura tramite mezzi pubblici, accoglienza e pulizia degli ambienti) e **Giudici** 22% (competenza).

# «Osservazione o suggerimenti per migliorare l'efficienza di questo ufficio giudiziario ed il servizio offerto suo complesso»



|     |                   |                                                                                                       |
|-----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27% | TEMPI             | 10% Tempi di attesa<br>10% Tempi dei procedimenti<br>7% Tempi della giustizia                         |
| 24% | ORGANIZZAZIONE    | 5% Commenti generali sull'organizzazione<br>4% Chiarezza della segnaletica<br>4% Apertura pomeridiana |
| 21% | AMBIENTI          | 5% Aspetto del palazzo<br>5% Pulizia dei bagni<br>4% Confusione/mancanza di privacy negli ambienti    |
| 11% | SICUREZZA         | 10% Sicurezza e controlli all'ingresso                                                                |
| 10% | PERSONALE<br>AMM. | 3% Aumento dell'organico<br>3% Disponibilità del personale                                            |
| 9%  | UDIENZE           | 2% Velocità delle udienze<br>2% Puntualità delle udienze<br>2% Privacy durante le udienze             |
| 4%  | GIUDICI           | 1% Disponibilità dei giudici<br>1% Competenza dei giudici<br>1% Equità del giudizio                   |

# **Risultati di alcune domande specifiche sul Tribunale di Roma**

# Utilità della proposta conciliativa

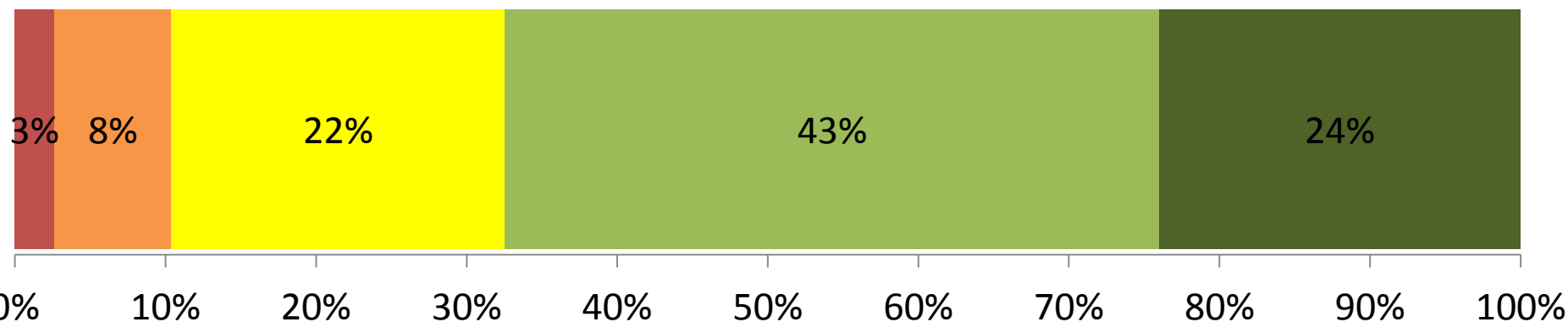
**Q9.** Ritiene utile che il giudice prima di iniziare la trattazione della causa cerchi di far conciliare le parti con una proposta conciliativa, dopo aver parlato con ciascuna parte presente ed aver accertato la disponibilità a conciliare la lite?

% mancate  
risposte

3%

Importanza  
su scala da 1 a 5

3.78



# Utilità del calendario preventivo

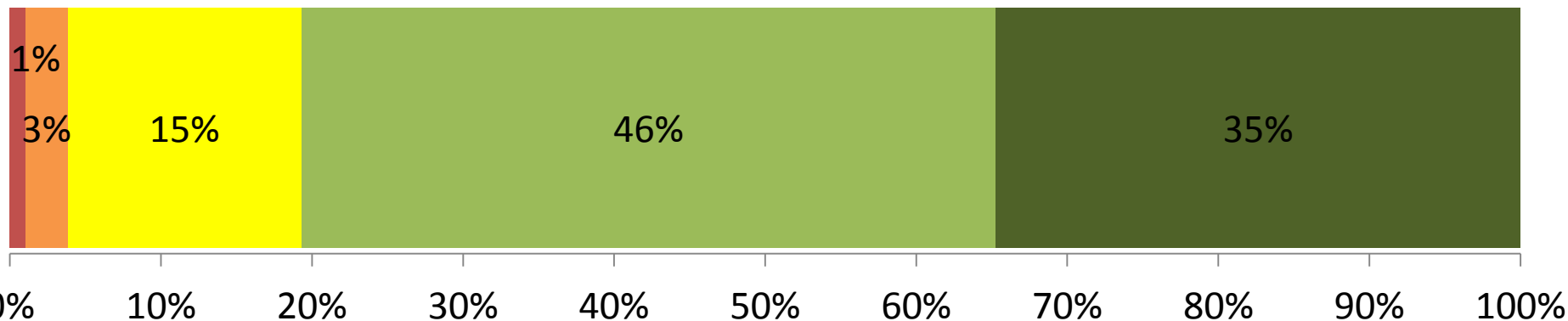
**Q10.** Quanto ritiene utile che il Giudice già dalla prima udienza fissi tutte le altre udienze presumibilmente necessarie a definire la controversia con la sentenza?

% mancate  
risposte

3%

Importanza  
su scala da 1 a 5

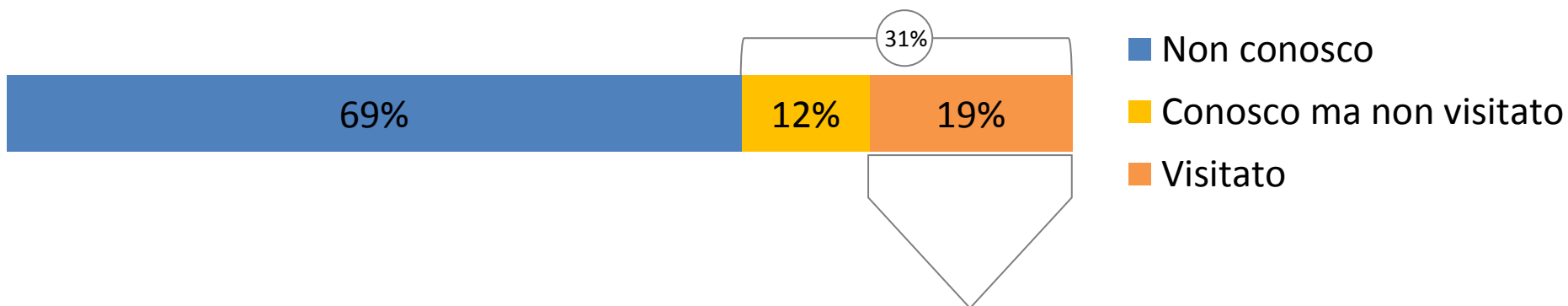
4.11



# Focus sul sito web



# Conoscenza ed Esperienza del sito

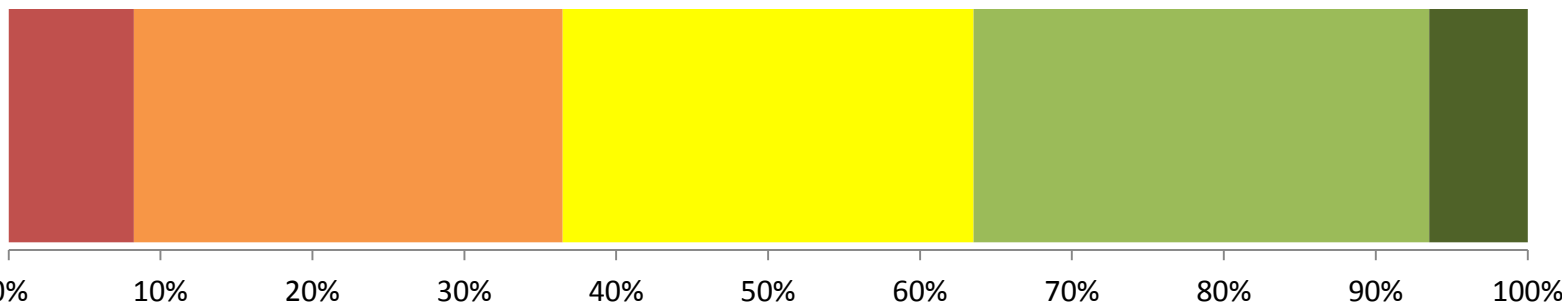


Ho trovato facilmente le informazioni che cercavo sul sito:



3.4  
Media su  
scala da 1 a 5

Il sito del tribunale è aggiornato e completo:



3.0  
Media su  
scala da 1 a 5

# Focus sulla Modulistica



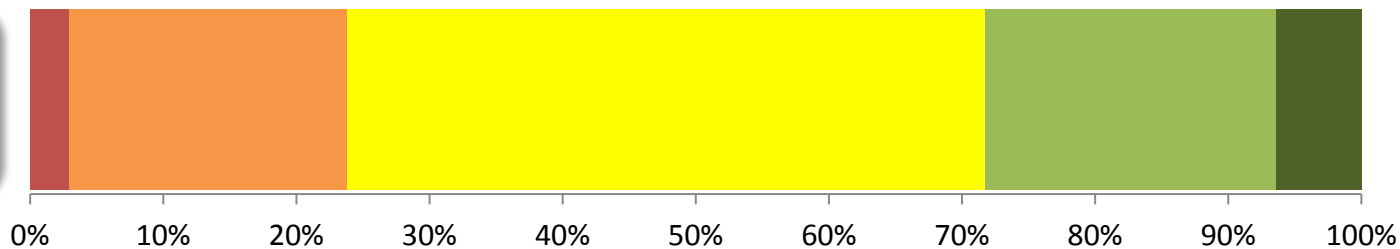


# Modulistica

Q.15 Lei personalmente come giudica la chiarezza e la comprensibilità della modulistica?

% mancate  
risposte

40%



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

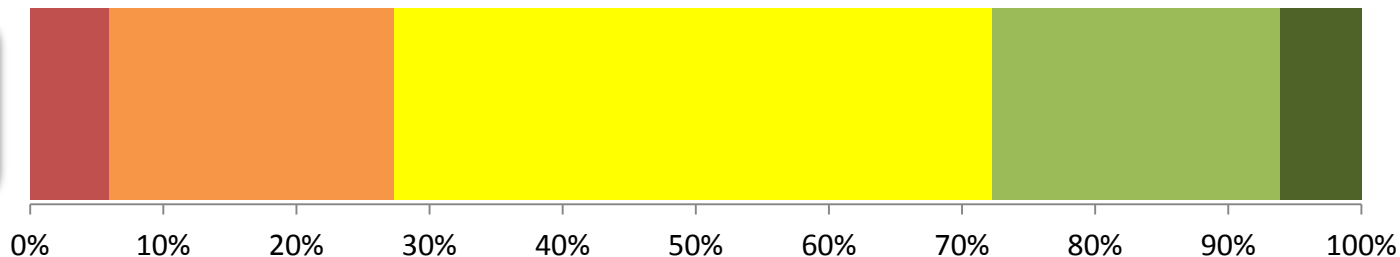
Media su scala  
da 1 a 5

3.1

Q.16 Come giudica la facilità nel reperire la modulistica?

% mancate  
risposte

40%

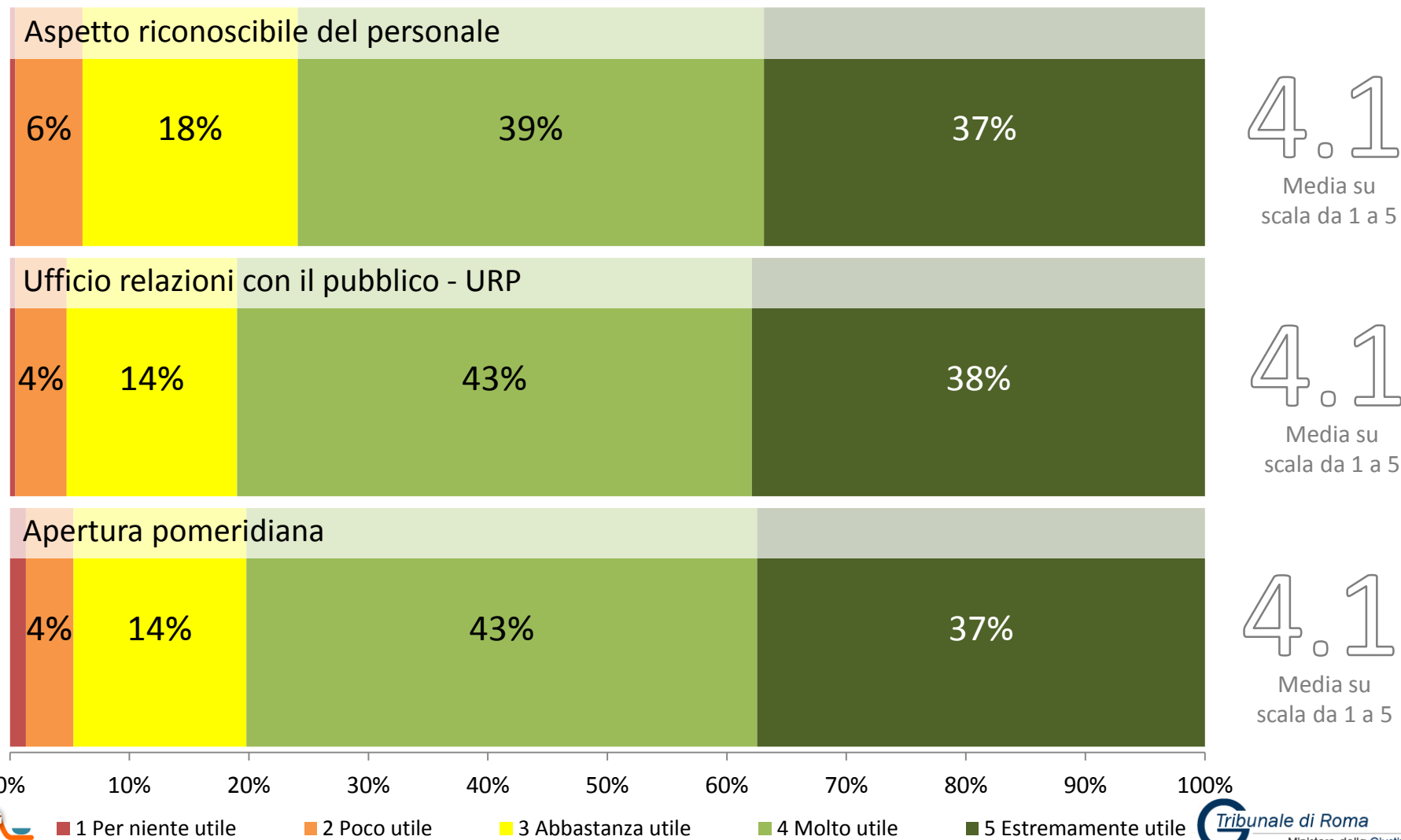


1 Per niente facile 2 Poco facile 3 Abbastanza facile 4 Molto facile 5 Estremamente facile

Media su scala  
da 1 a 5

3.0

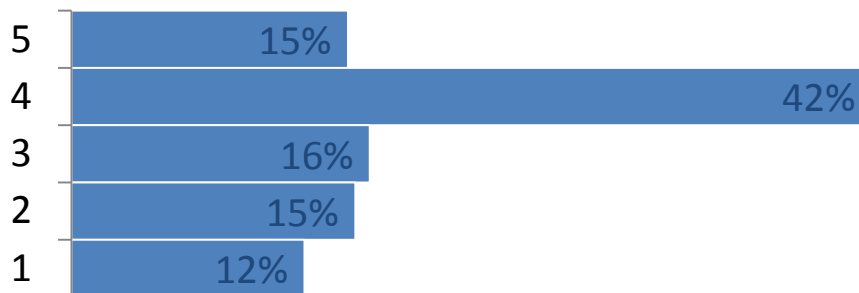
# Utilità di eventuali ulteriori servizi



# Confronti con indagini simili

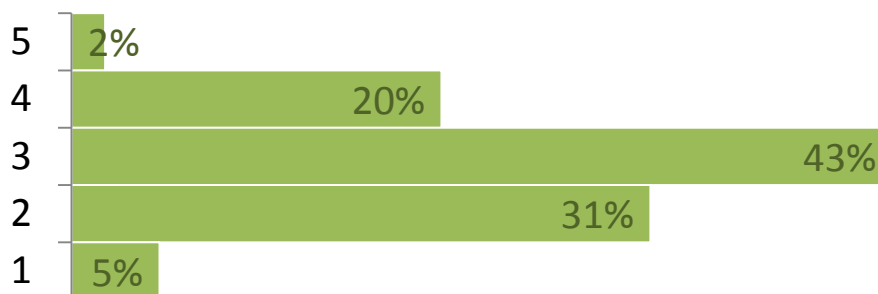
## SODDISFAZIONE GENERALE

-scala a 5 punti-



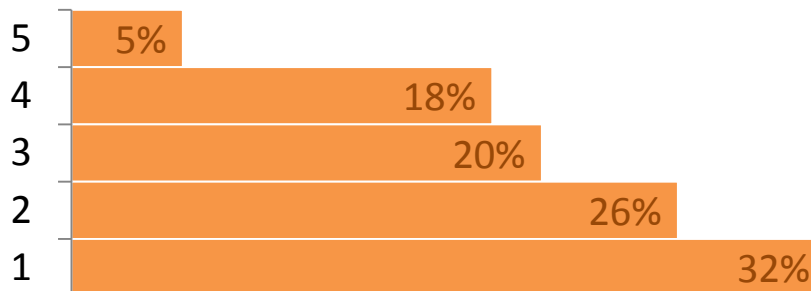
Score:

3.32



Score:

2.83



Score:

2.38

# AMBIENTI

## DETTAGLIO SODDISFAZIONE

-scala a 5 punti-



Ambienti (sale di attesa, aule di udienza) accoglienti e confortevoli

2.67

3.74

2.19

Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Tribunale

2.69

3.68

2.33

La segnaletica e le indicazioni sono chiare

Chiarezza della segnaletica e delle indicazioni all'interno del Palazzo di Giustizia per consentire di raggiungere facilmente il servizio desiderato

Facilità di accesso al Tribunale per i diversamente abili e gli anziani

2.16

nc

2.27

Pulizia degli ambienti

2.90

4.13

2.45

Il servizio di sicurezza e i controlli all'ingresso

1.82

nc

nc

# GIUDICI

## DETTAGLIO SODDISFAZIONE

-scala a 5 punti-



Capacità del giudice ad ispirare fiducia

3.24

3.47

2.99

I giudici ispirano fiducia

Competenza dei giudici

3.47

3.70

3.16

I giudici sono competenti

Cortesìa dei giudici

3.32

3.79

3.16

I giudici sono cortesi

«Chiarezza»

3.31

3.58

3.21

Chiarezza e comprensibilità  
della sentenza/decisione

I giudici si esprimono  
con chiarezza

Chiarezza dei giudici nella  
conduzione dell'udienza

# TEMPI

## DETTAGLIO SODDISFAZIONE

-scala a 5 punti-



Tempi con cui le cause e i procedimenti vengono trattati

1.68

nc

1.67

Tempi con cui le cause vengono trattate

Tempi di attesa tra l'avvio del procedimento e la data della prima udienza

1.76

nc

1.97

Tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste

2.44

nc

2.57

I tempi della giustizia sono ragionevoli

nc

1.89

nc

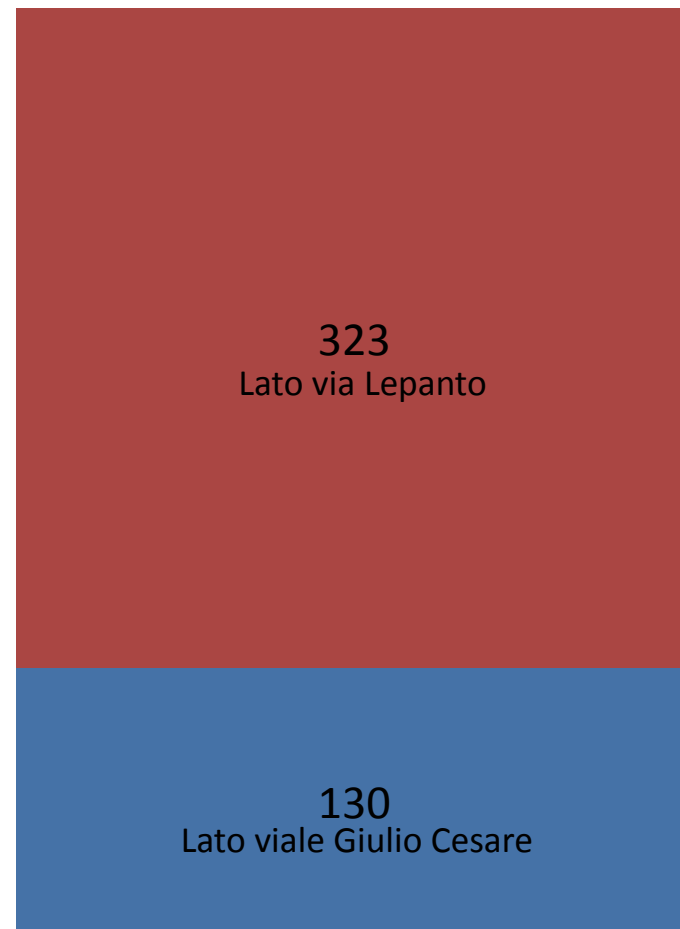
Elaborazione a cura della Direzione Generale di Statistica del Ministero della Giustizia



# Numero di interviste per luogo di intervista



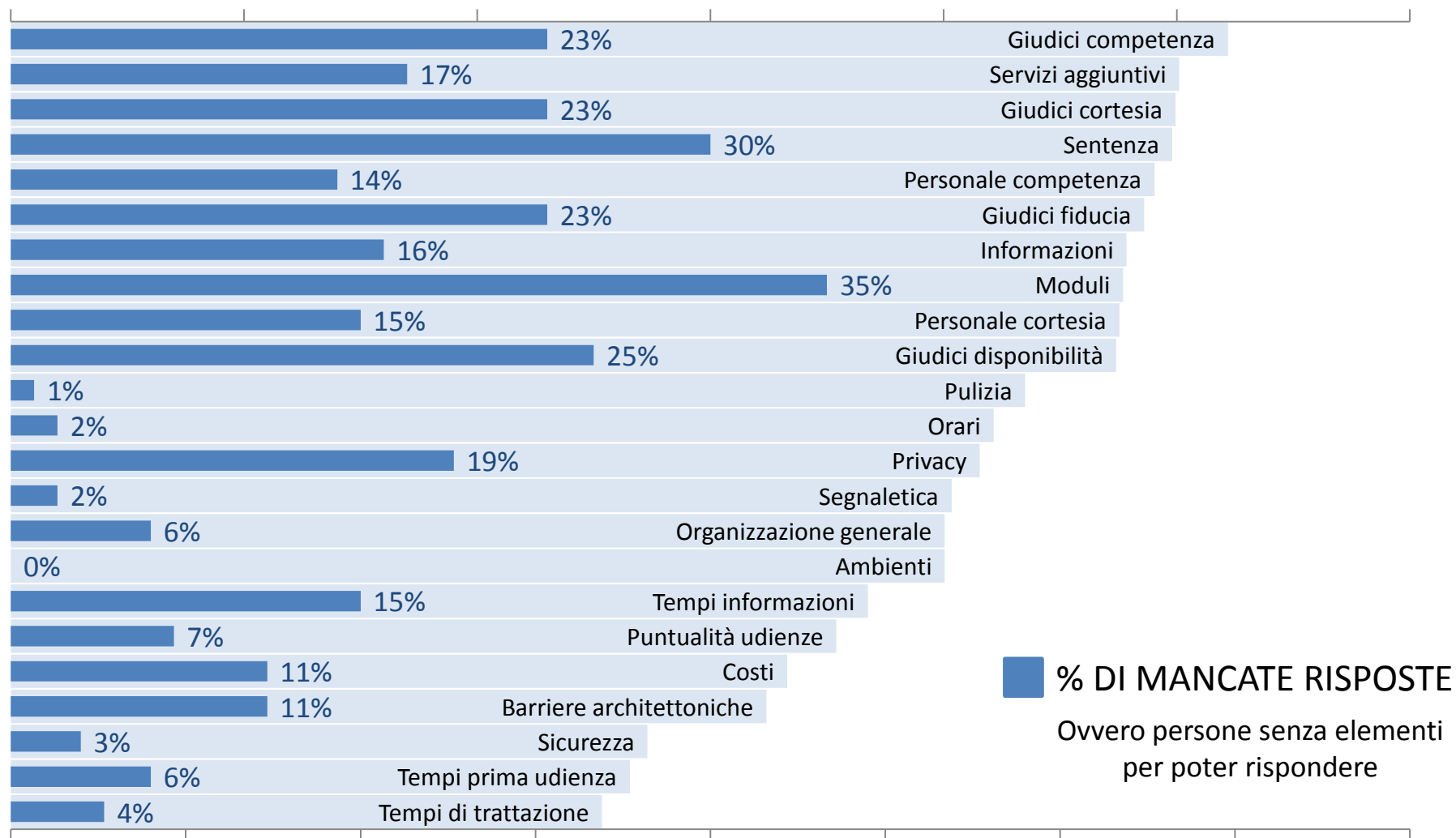
PALAZZO 54-B



LAVORO



# Esposizione agli stimoli



Ministero della Giustizia



Direzione Generale di Statistica  
e Analisi Organizzativa