



TRIBUNALE ORDINARIO DI ROMA
PRESIDENZA

N. di Prot. 7011 / m Roma, li 1 DIC. 2014

Risposta a nota del **N.** **All. n.**

=====

OGGETTO: Progetto Customer satisfaction

Ai Presidente delle sezioni Civili, Lavoro e Penali
A tutti i Tirocinanti
Al Dott. Francesco Mannino
Alla Dott.ssa Maria Rosaria Covelli
Alla Dott.ssa Margherita Leone
Alla Dott.ssa Cecilia Bernardo
Al Dott. Giovanni de Petra
Al Direttore di Cancelleria Dott. Sandro Spata

SEDE

Il Tribunale di Roma sta avviando un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini fruitori del servizio Giustizia degli uffici giudiziari civili. L'iniziativa, promossa dal Presidente del Tribunale di Roma, fa seguito alle analoghe indagini effettuate dagli uffici giudiziari di Catania e di Torino su impulso del Gruppo sulla Qualità all'interno della CEPEJ (Commissione Europea per l'Efficienza della Giustizia) e ha l'obiettivo di sviluppare nel citato Tribunale strumenti di analisi e misura dell'attività giudiziaria in termini di qualità.

Scopo dell'indagine è di valutare la soddisfazione degli utenti degli uffici giudiziari civili del Tribunale di Roma, in particolare capire come gli utenti giudicano sia la valutazione sul trattamento e sull'equità del processo di formazione del giudizio finale, sia la struttura degli uffici giudiziari e la qualità del servizio ricevuto. La ricerca, quindi, è finalizzata a comprendere, mediante un'indagine di customer satisfaction, quanto l'erogazione del servizio sia rispondente alle esigenze degli utenti, anche al fine di valutare cambiamenti necessari agli schemi organizzativi in atto.

Il questionario è progettato sulla base degli spunti forniti da un gruppo di lavoro appositamente costituito da magistrati, avvocati, docenti universitari e funzionari delle cancellerie con l'apporto scientifico e le indicazioni provenienti dal CEPEJ, e dalla Direzione Generale delle Statistiche del Ministero della Giustizia.

Per quanto riguarda la tecnica di somministrazione del questionario, si dovrà procedere ad interviste dirette, nelle quali la presenza fisica dell'intervistatore permette di essere

sicuri dell'identità del rispondente, di dare delucidazioni nel caso in cui alcune domande non siano comprese, di stimolare la motivazione a rispondere degli intervistati.

Attesa l'importanza e la criticità della intervista somministrata, prima dell'inizio della fase di raccolta dati si provvederà alla formazione degli intervistatori - rilevatori.

L'addestramento si svolgerà in aula, alla presenza di esponenti del gruppo di lavoro e dei rispettivi tutor.

Nel corso dell'addestramento e del periodo di rilevazione si svolgeranno incontri con il Direttore Generale delle Statistiche del Ministero della Giustizia e con funzionari statistici della predetta Direzione che illustreranno la struttura tecnica del Ministero della Giustizia ed il ruolo svolto dalla Direzione Generale delle Statistiche all'interno dell'Amministrazione della Giustizia

La didattica sarà di tipo pratico, concentrata sui questionari e sulle tecniche di somministrazione degli stessi, al fine di fornire gli strumenti necessari ad un corretto svolgimento dei compiti per garantire la bontà dei dati raccolti. Oltre ad illustrare gli obiettivi ed i criteri d'azione, saranno mostrate le caratteristiche dei moduli e le tecniche di somministrazione, evidenziando la delicatezza della fase di raccolta ed i rischi di distorsione ad essa connessi: i rilevatori saranno sensibilizzati in merito alla crucialità del loro ruolo, istruiti sull'atteggiamento da tenere al momento dell'intervista per evitare tendenziosità e suggerimenti impliciti, suscettibili di determinare distorsioni sistematiche, per accrescere la certezza sull'identità del rispondente e per fornire delucidazioni sulle domande poco chiare.

I rilevatori riceveranno materiali informativi e tra questi alcuni moduli di rilevazione in bianco, per una familiarizzazione con gli strumenti di lavoro, un vademecum, nel quale saranno descritti gli adempimenti ed i passaggi analitici, ribadendo le istruzioni su come affrontare le difficoltà sul campo e puntualizzando le indicazioni per evitare, in fase di somministrazione, l'involontaria presentazione dei quesiti in forma orientata o i comportamenti non neutrali.

Saranno esplicitati i criteri da seguire per la selezione delle unità campionarie, il calendario delle operazioni, la struttura del questionario, con particolare riferimento al contenuto dei vari punti di domanda ed alle incompatibilità tra le risposte. Saranno concordate le modalità e la tempistica di inserimento dei dati raccolti in un database on line.

Successivamente all'incontro d'aula gli stagisti intervistatori saranno affidati a tutor. Prima dell'inizio delle rilevazioni, saranno dotati dei materiali occorrenti: questionari, cartelline, schede di rilevazione dei non rispondenti, cartellini di riconoscimento.

In una prima fase sarà condotta un'indagine pilota, finalizzata all'addestramento pratico, sul campo, degli intervistatori ed a verificare su un numero ridotto di rispondenti le eventuali criticità del questionario (comprensibilità, utilizzabilità), per apportare le necessarie modifiche prima dell'impiego sul campione prescelto.

Tra gennaio e marzo 2015, nell'arco di circa otto/dieci settimane, i rilevatori parteciperanno alla fase di somministrazione dei questionari e contestuale inserimento in un database tramite maschere di acquisizione on line. Questa modalità di raccolta dati permetterà un monitoraggio costante delle fasi di rilevazione e di data entry nonché l'immediata disponibilità dei dati per l'analisi.

Nella fase operativa gli stagisti saranno accuratamente supportati ed organizzati in turni che li coinvolgerà per una/due mattine a settimana: in tutte le giornate di rilevazione si svolgerà un incontro di pochi minuti, al mattino, tra i Funzionari appartenenti al gruppo di lavoro ed i rilevatori, per scambiare indicazioni ed esperienze acquisite nelle giornate precedenti, per affrontare eventuali difficoltà emerse nel corso delle rilevazioni e della digitazione dei dati. Alla fine di ogni giornata i rilevatori riferiranno al coordinatore del progetto.

Nell'attività di rilevazione saranno utilizzati studenti e laureati specializzandi delle Università Romane.

Si ritiene, tuttavia, che tale esperienza potrebbe costituire una irripetibile attività formativa per i laureati in giurisprudenza che attualmente svolgono stage formativi negli uffici giudiziari (civili e penali) del Tribunale di Roma ex art.73 L.98/13. Infatti, è un'occasione unica per gli stagisti di "intervistare" i cittadini, veri fruitori del servizio giustizia e per rendersi conto in presa diretta, nei corridoi e nelle cancellerie, in un contatto non mediato dal diaframma dell'udienza, di come essi vivono il loro rapporto con il "Palazzo" e quali siano le criticità nel rapportarsi con gli operatori della Giustizia, magistrati, avvocati e personale delle cancellerie.

Qualunque sarà la strada professionale che gli stagisti intenderanno intraprendere all'interno dell'Amministrazione della Giustizia sarà un'occasione unica che consentirà loro di maturare un'esperienza non altrimenti ripetibile.

Tenuto conto del supporto fornito dagli studenti universitarie specializzandi, all'attività di rilevazione non potranno essere coinvolti più di 60 stagisti. Ci si riserva di fornire esatta indicazione sul numero di posti disponibili.

Coloro che intendano partecipare all'attività di rilevazione dovranno formulare espressa domanda di partecipazione inviando una mail alla casella customer.roma@gmail.com

Nel caso in cui le domande dovessero superare il numero di posti disponibili si terrà conto della data di arrivo della mail di adesione.

Ulteriori informazioni sulla iniziativa potranno essere richieste a

Dott. Francesco Mannino - Pres. Terza Sezione Civile Tribunale Roma – St. 529
Edificio Nuovo viale Giulio Cesare 54/b - tel. 06 3577610

Dott.ssa Maria Rosaria Covelli - Pres. Seconda Sezione Civile Tribunale Roma – St. 245
Edificio Vecchio viale Giulio Cesare 54/b - tel. 06 3577243

Dott.ssa Margherita Leone - Pres. Quarta Sezione Lavoro Tribunale Roma – St. 115 via
Lepanto 4 - tel. 06 32398294

Dott.ssa Cecilia Bernardo - Giudice Terza Sezione Civile Tribunale Roma – St. 539
Edificio Nuovo viale Giulio Cesare 54/b - tel. 06 3577620

Dott. Sandro Spata - Direttore Cancelleria Terza Sezione Civile Tribunale Roma – St.
527 Edificio Nuovo viale Giulio Cesare 54/b - tel. 06 3577608

Il Presidente del Tribunale

Mario Bresciano

