



COUNCIL OF EUROPE CONSEIL DE L'EUROPE

Strasburgo, 10 settembre 2010

CEPEJ(2010)1

**COMMISSION EUROPÉENNE POUR L'EFFICACITE DE LA JUSTICE
(CEPEJ)**

**MANUALE PER LA REALIZZAZIONE DI INCHIESTE SULLA
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI TRIBUNALI DEGLI STATI DEL
CONSIGLIO D'EUROPA**

Manuale preparato dal CEPEJ-GT-QUAL

sulla base di un rapporto di
Jean-Paul JEAN, Avvocato generale alla Corte d'appello di Parigi, Professore associato
all'Università di Poitiers

e

Hélène JORRY, Ricercatore, Università di Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines

E adottato dalla CEPEJ nel corso della 15^a riunione plenaria
(Strasburgo, 9 – 10 settembre 2010)

*Versione in italiano tratta liberamente dai testi in inglese e francese a cura di Gabriele Guarda –
Presidente onorario dell'E.U.R.*

INTRODUZIONE

Il Gruppo degli esperti della CEPEJ sulla qualità della giustizia (CEPEJ-GT-QUAL) ha proposto la preparazione di una guida metodologica destinata alle amministrazioni giudiziarie centrali ed ai singoli tribunali che intendano promuovere delle inchieste sulla soddisfazione degli utenti; questo strumento si basa particolarmente sulle esperienze di alcuni Stati membri e sulla diffusione delle buone pratiche.

La Checklist per la promozione della qualità della giustizia e dei tribunali, adottata dalla CEPEJ nel luglio 2008 (CEPEJ(2008)2), costituisce un riferimento importante per questo lavoro.

Le inchieste sulla soddisfazione degli utenti sono uno strumento fondamentale per le politiche che mirano ad introdurre una cultura della qualità. Partendo dalla individuazione delle aspettative, l'approccio basato sulla soddisfazione dei cittadini porta ad una visione della giustizia centrata sull'utente di un servizio, piuttosto che sulle prestazioni interne dell'istituzione giudiziaria.

I mezzi per procedere ad una inchiesta di soddisfazione sono molto diversi: raccolta di tendenze e semplici inchieste di opinione e di immagine dai cittadini, (es.: "Eurobaromètre" dell'UE), inchieste più qualitative rivolte a gruppi di utenti, inchieste che valutano la soddisfazione degli utenti effettivi.

Le inchieste nazionali di opinione sulla giustizia ed il loro funzionamento

Parecchi parametri differenziano questi tipi di inchieste. Esse infatti possono essere periodiche od occasionali, spesso utilizzate per misurare l'impatto di un affare particolarmente importante. Le inchieste regolari o (e) approfondite sono condotte dai Ministeri della Giustizia, dai Consigli superiori di giustizia o altri organismi pubblici. Delle inchieste di opinione puntuale sono realizzate dagli istituti privati su richiesta di operatori particolari, essenzialmente gli organi di stampa. Esse principalmente riflettono il livello di fiducia nel sistema giudiziario, con risultati differenti secondo i diversi Stati, che conviene collegare al livello di fiducia generale nelle istituzioni pubbliche nazionali, come il sistema dell'istruzione, della sanità o della sicurezza. Il ricorso a indagini periodiche è sembrato più interessante dal momento che poggiano su gruppi di persone più ampi e si basano su questionari stabili più pertinenti che permettono di misurare delle evoluzioni significative.

I rimproveri fatti alla giustizia sono gli stessi da due secoli (lentezza, costo, disuguaglianze, incomprendimento...), e le variazioni nei risultati sono connesse molto a certi scandali giudiziari.

In questo lavoro, la CEPEJ si interessa ad indagini regolari, basate su indicatori affidabili che permettono di misurare il livello di fiducia dei cittadini nella loro giustizia, di spiegare le variazioni e di comprendere le precedenze date dai cittadini in materia di riforme che tendono a migliorare l'efficacia e la qualità delle risposte giudiziali. Per fare questo, la CEPEJ non si appoggia su inchieste costituite da sondaggi su gruppi rappresentativi di cittadini i cui risultati interessano solamente la rappresentazione della giustizia, ma su indagini, più difficili da mettere in opera, condotte su persone che hanno avuto rapporti con la giustizia, e i cui risultati rappresentano la valutazione sulla base di esperienze concrete.

Le inchieste condotte su utenti effettivi della giustizia, a livello nazionale o locale

Differenti categorie di utenti possono essere distinte:

- i cittadini che hanno avuto rapporti con la giustizia, a diverso titolo. In materia penale, in qualità di vittima o di autore del reato, di testimone, di giurato. In materia civile, in quanto attore o convenuto. La percezione della prestazione della giustizia in termini di accoglienza, di lunghezza temporale del processo, o ancora in termini di costi è importante, così come quella del contributo di ciascuno degli attori, al primo posto quello dei giudici, degli avvocati e del personale delle giurisdizioni. Tutti gli aspetti devono essere esaminati, come per esempio il fatto che le persone abbiano vinto o perso il loro processo in materia civile. Delle categorie particolari di utenti possono essere studiate, al primo posto per esempio le vittime dei reati.
- i professionisti che operano nella giustizia, distinguendo:
 - quelli che appartengono al servizio pubblico della giustizia, come i giudici, i procuratori, il personale non-giudice e non-procuratore degli uffici giudiziari;
 - quelli che sono i partners indispensabili della giurisdizione, al primo posto gli avvocati.

E inoltre è sempre possibile condurre delle inchieste rivolgendosi ad attori privilegiati, quali gli ufficiali giudiziari, i notai, i periti o gli interpreti, come pure i funzionari e le associazioni che lavorano direttamente coi tribunali per preparare o mettere in esecuzione le decisioni dei giudici (lavoratori sociali, polizia giudiziaria, personale di supporto alla libertà vigilata, agenti penitenziari,...). Questo tipo di inchiesta sociologica, attraverso questionari o colloqui, permette o di approfondire una problematica particolare, o di inserirsi in un punto della valutazione globale del funzionamento del sistema, ad integrazione dell'inchiesta principale.

Metodi impiegati e risultati attesi

Parecchi metodi possono essere utilizzati per realizzare inchieste qualitative o quantitative: l'osservazione sul posto, i colloqui, i questionari auto-amministrati o telefonici, per esempio, o le "inchieste specchio."

Il metodo utilizzato e la periodicità dipendono da:

- obiettivi definiti: (monitorare la soddisfazione degli utenti, valutare la prestazione della giustizia, migliorare le prestazioni fornite, riformare il sistema giudiziario);
- ambito: (un servizio, una giurisdizione, molte giurisdizioni dello stesso tipo, molte giurisdizioni su una stessa area geografica ...);
- persone coinvolte: gli utilizzatori della giustizia (tutti gli utenti di una giurisdizione, certi utenti come per esempio le vittime, le persone implicate in una procedura di divorzio...), i professionisti (le categorie poste più in alto);
- mezzi umani, tecnici e di bilancio di cui dispone chi svolge l'inchiesta.

Con questo manuale, la CEPEJ desidera proporre qui un "prodotto di base", poco costoso, di facile realizzazione, concentrato sui problemi e le domande essenziali che riguardano il funzionamento dei tribunali. La finalità di un tale manuale è quella di essere diffuso largamente nelle giurisdizioni degli Stati membri ed essere utilizzato ad un basso costo per esse.

Un secondo livello di inchiesta può riguardare un prodotto più sofisticato con molte domande, adattabile secondo le diverse culture giudiziarie, le problematiche affrontate ed i costi suscettibili di essere coperti.

Perciò, la scelta proposta è quella di un modello-tipo di inchiesta rivolta agli utenti effettivi delle giurisdizioni, con più domande, corredato già di una guida metodologica, facendo uso delle migliori esperienze realizzate in molti Stati-membri e delle questioni principali trattate nell'ambito dei lavori della CEPEJ. Queste proposte mirano a costruire uno strumento operativo che si iscrive nell'opera globale di miglioramento della qualità della giustizia. Lo strumento si presenta come un kit modulabile con un modello standard adattabile per gli utenti secondo i loro bisogni, i loro mezzi e le loro priorità.

Per una presentazione ed una analisi più dettagliata dei sistemi d'inchiesta esistenti in Europa, si veda il rapporto completo di M. Jean-Paul JEAN e M.lle Hélène JORRY – Documento CEPEJ(2010)2, disponibile su www.coe.int/CEPEJ.

1. COSTRUIRE UN'INCHIESTA SUGLI UTENTI A LIVELLO LOCALE

In un progetto globale di valutazione della qualità, converrebbe prima di tutto condurre un'inchiesta qualitativa per mezzo di interviste individuali, di riunioni di gruppo o di osservazione *in situ* dei comportamenti, completati da un'analisi della corrispondenza e dei reclami, (ex.: Ombudsman polacco¹, Tribunale di Grassano nel 2000², Mediatore francese), per definire meglio il pubblico preso in esame, il campo dell'inchiesta, la metodologia e per associare gli attori al dispositivo di valutazione. Per fare questo, certe giurisdizioni, come i palazzi di giustizia dei cantoni di Berna e di Ginevra (Svizzera), hanno costituito un comitato di pilotaggio. Questo comitato, interno o esterno alla giurisdizione interessata al progetto e composto di professionisti della giurisdizione, di utenti, di personalità esterne qualificate (universitari, ricercatori, ecc.), permette di adattare la versione definitiva del questionario agli obiettivi perseguiti ed alle necessità della giurisdizione, per poi preparare le sue modalità di messa in opera.

Tuttavia, tenuto conto del suo costo e delle risorse richieste, una tale inchiesta qualitativa non sembra assolutamente necessaria. Difatti, l'esempio proposto dalla CEPEJ trae spunto dalle buone pratiche osservate negli Stati membri e può essere adattato, dopo alcune riunioni di concertazione, alle specificità locali.

Ad ogni modo, la creazione di un comitato di pilotaggio locale appare indispensabile alla riuscita di un'inchiesta di soddisfazione degli utenti, con o senza una inchiesta qualitativa preliminare.

1. 1. DEFINIRE GLI OBIETTIVI, LA METODOLOGIA E GLI INDICATORI DELL'INCHIESTA

Per elaborare un modello di inchiesta è necessario prima di tutto chiarire gli obiettivi perseguiti al fine di:

- precisare il campo dell'inchiesta (oggetto e gruppi di riferimento);
- definire la metodologia (osservazione degli utenti, interviste, questionari ecc.), e le modalità dell'inchiesta (calendario, inchiesta regolare, puntuale, ecc.);
- definire col personale gli obiettivi, gli indicatori e la modalità di utilizzazione dei risultati;
- definire il modo di coinvolgere i gruppi di riferimento nell'inchiesta;
- rispondere meglio ai problemi posti;
- raccogliere dei risultati pertinenti.

¹ Rafal Pelc, What are the expectations and the needs of justice users: the experience of the Polish Ombudsman, CEPEJ study session, 2003

² Marie-Luce Cavrois, Hubert Dalle and Jean-Paul Jean (eds), *La qualité de la justice*, Perspectives sur la Justice, Paris, La Documentation française, 2002, 269 p.

La scelta degli indicatori dovrebbe permettere di identificare i differenti aspetti della percezione della situazione da parte dell'utente. Si tratta di comprendere l'insieme degli aspetti che strutturano la relazione con l'utente della giurisdizione interessata (ambiente, costi, lunghezza delle procedure, accoglienza, ecc.).

Peraltro, questa tappa permette di determinare se lo svolgimento dell'inchiesta e l'analisi dei risultati richiede la creazione sul posto di una squadra di pilotaggio o la partecipazione di un organismo esterno indipendente. Un laboratorio di ricerca, una squadra universitaria possono essere interessati ad una partnership con la giurisdizione. Se si utilizza una società privata, bisogna far fronte al relativo costo.

1. 2. DEFINIRE DIVERSE CATEGORIE DI UTENTI

Prima di tutto è necessario definire un campione rappresentativo, il che dipende dalla caratteristica degli utenti, dall'inchiesta scelta o ancora dal grado di precisione che si vuole ottenere.

Nel caso delle inchieste di opinione a livello nazionale, come quelle condotte in Belgio, in Spagna o ancora in Francia, la definizione del campione rappresentativo può essere operata sulla base di criteri completamente diversi, includendo quelli sociodemografici (età, genere, credenze religiose, ecc.), linguistici, di rappresentatività territoriale, che questi cittadini siano degli utenti effettivi della giustizia oppure no. Le inchieste nazionali possono mirare anche a categorie di utenti effettivi, per esempio, in base allo stato di una persona durante una procedura.

Del resto, le inchieste di soddisfazione in seno alle giurisdizioni devono essere condotte nei confronti degli utenti effettivi della giurisdizione in esame. Il campione rappresentativo degli utenti potrà essere ristretto a seconda che si voglia analizzare un servizio in particolare, come l'accoglienza o qualcuno dei servizi della cancelleria, il funzionamento della giurisdizione nel suo insieme, certi contenziosi, (le procedure relative alla famiglia per esempio), o ancora a seconda che si voglia studiare una categoria particolare di utenti:

- **le parti:** individui chiamati in giudizio per essere giudicati, costituiscono una categoria di utenti del servizio pubblico della giustizia. Certi paesi, come il Canada, i Paesi Bassi o la Svizzera, si riferiscono alla nozione di « clienti », al di là del suo senso commerciale, per designare la persona che riceve il servizio reso (consumatore, cliente, beneficiario, ecc.);
- **gli avvocati:** iscritti all'ordine della giurisdizione in esame o esterni alla stessa ma che intervengono occasionalmente;
- **i differenti professionisti** che appartengono alla giurisdizione ed al ministero pubblico: i giudici, i Rechtspflegers, i cancellieri, i funzionari della giurisdizione o ancora gli agenti del ministero pubblico;
- **i professionisti del diritto** che sono più in contatto con la giurisdizione in esame (i notai e gli ufficiali giudiziari) ;

- *gli ausiliari di giustizia* che sono più chiamati per aiutare il funzionamento della giurisdizione, il cui intervento influisce molto sulla qualità della giustizia: i periti e gli interpreti.

1. 3. SCEGLIERE UN METODO

Esistono parecchie metodologie per le inchieste di soddisfazione a seconda che si vogliano raccogliere le tendenze di opinione degli utenti (inchiesta qualitativa) o/e i livelli di soddisfazione di un campione rappresentativo di utenti (inchiesta quantitativa).

1. 3. 1. L'INCHIESTA QUALITATIVA

Le inchieste qualitative sono più di natura esplorativa e permettono di identificare le tendenze relative alle attese o alla soddisfazione degli utenti. Più in generale, permettono di fornire delle informazioni preliminari alle inchieste quantitative.

Vari metodi possono essere utilizzati:

- l'osservazione *in situ* del comportamento degli utenti quando vanno in tribunale;
- le "visite segrete" effettuate da un esperto che si presenta come utente (chiamando al telefono, richiedendo informazioni, ecc....);
- l'intervista individuale per raccogliere le opinioni e comprendere le motivazioni degli utenti in vista di elaborare un questionario;
- il colloquio con un gruppo di utenti per raccogliere delle esperienze e confrontare i punti di vista.

Si tratta certo di una metodologia « time-consuming », costosa e che richiede il ricorso a intervistatori esperti, ma che si rivela necessaria in un percorso globale di qualità (Paesi Bassi). La combinazione tra una inchiesta preliminare qualitativa ed un'inchiesta quantitativa permette di giungere ad un studio il più approfondito e più completo possibile del livello di soddisfazione degli utenti e/o delle attese degli utenti.

1. 3. 2. L'INCHIESTA QUANTITATIVA

L'inchiesta quantitativa permette di misurare statisticamente la soddisfazione degli utenti a partire da un campione rappresentativo.

Parecchi metodi possono essere utilizzati:

a) il questionario auto-amministrato in seno alla giurisdizione

Esempio: un questionario messo a disposizione all'accoglienza della giurisdizione o all'uscita dall'udienza (Paesi Bassi, inchieste sulle parti, Svizzera (Berna), Regno Unito, Stati Uniti).

Si tratta del metodo meno oneroso che permette di ottenere un tasso di ritorno molto buono. Difatti, all'epoca delle prime inchieste sugli utenti nei Paesi Bassi, il questionario mandato per posta o amministrato per telefono riceveva un tasso di risposta che variava dal 10% al 20%. Il cambiamento di metodo di gestione (persone interrogate all'uscita dall'udienza) ha permesso di portare il tasso di risposta al 70%. Il fatto di proporre immediatamente il questionario all'uscita dall'udienza può comportare tuttavia, anche un rischio di prevenzione nell'interpretazione.

b) il questionario auto-amministrato per posta o per email

Questo metodo è meno oneroso ma il tasso di ritorno può essere debole se non c'è una campagna di sensibilizzazione particolare. Il questionario per via elettronica o messo in linea su un sito dedicato (es.: Paesi Bassi (inchiesta sui problemi di accesso alla giustizia 2009), Regno Unito (utenti della cancelleria e giurati), Svizzera (Ginevra), Canada, Stati Uniti) seleziona una categoria particolare, gli utenti di Internet, ciò che ha evidentemente delle incidenze sulla rappresentatività (età, livello socioculturale, ecc.). Ma questo modo di diffusione è da raccomandare direttamente per le inchieste condotte nei confronti dei professionisti, con tassi di risposta molto buoni se le spiegazioni e le garanzie date ai destinatari sono pertinenti (Paesi Bassi (inchieste professionali); Francia - inchiesta "magistrati" 2008).

Ad ogni modo, questo metodo implica l'utilizzazione di una banca dati sottoposta alle legislazioni nazionali sulla protezione dei dati personali.

c) il questionario per telefono

Più « time-consuming », questo metodo rende obbligatorio il ricorso ad un organismo di sondaggio e/o a intervistatori specializzati incaricati di somministrare il questionario per telefono (con almeno venti minuti per questionario). Dunque è oneroso ma permette di costituire dei campioni rappresentativi e di affinare il livello di precisione delle risposte e delle analisi (es.: Austria, Belgio, Finlandia (2008), Francia (inchieste utenti 2001 e 2008, vittime 2006), Paesi Bassi, (prime inchieste sulle parti), e Spagna - inchiesta carriera giudiziaria 2008).

d) il colloquio in seno alla giurisdizione o a domicilio

Questo metodo implica il ricorso ad un questionario e a dei colloqui faccia a faccia. Necessita il reclutamento di intervistatori e il ricorso ad un organismo specializzato, dunque presenta un costo più elevato, (es.: Germania, Austria, Francia (inchiesta del 1997), Paesi Bassi (inchiesta sui problemi di accesso alla giustizia 2009), Spagna – inchiesta regolare ed inchiesta del 2001).

1. 4. ELABORAZIONE DELL'INCHIESTA

1. 4. 1. CONDUZIONE ED AMMINISTRAZIONE

Conviene coinvolgere il personale della giurisdizione fin dalla fase di preparazione creando un « comitato di pilotaggio » (cf. sopra).

Il ricorso ad un organismo esterno, per esempio una società di sondaggi, (es.: Francia, Romania, Regno Unito, Canada), un consulente esterno, (es.: Austria, Irlanda, Svizzera, Spagna, Canada) o ancora, se esiste, un organismo indipendente incaricato della realizzazione di strumenti di misura della prestazione come le inchieste di soddisfazione, (es.: Paesi Bassi, agenzia PRISMA, Stati Uniti - Nazionale Center for State Courts), per l'amministrazione del questionario, addirittura la sua concezione, e lo spoglio dei risultati permetterebbe di professionalizzare il percorso. Ciò dipende tuttavia dai mezzi di cui può beneficiare la giurisdizione. La partnership con le squadre universitarie e/o di ricerca sembra la migliore soluzione, (es.: Albania, Finlandia, Spagna).

1. 4. 2. IL MOMENTO DELL'INCHIESTA

La disponibilità degli utenti costituisce un elemento fondamentale. Permette di determinare se è meglio inviare il questionario all'epoca della convocazione, assicurare la sua disponibilità all'accoglienza della giurisdizione, all'uscita dall'udienza o del tribunale, metterlo in linea sul sito della giurisdizione o ancora mandarlo per posta o per email.

In ogni caso, è indispensabile che la giurisdizione in esame faccia un lavoro d'informazione preliminare nei confronti degli utenti affinché questi si sentano coinvolti nell'attuazione dell'inchiesta.

1. 4. 3. IL CONTENUTO DEL QUESTIONARIO: METODOLOGIA

Il questionario deve essere corredato necessariamente da un avviso preliminare che precisa chi svolge l'inchiesta e gli obiettivi dell'inchiesta stessa. Questo avviso deve ricordare imperativamente che le garanzie di anonimato saranno rispettate, fornendo le informazioni suppletive relativamente alla deontologia dell'utilizzazione dei dati forniti.

Il contenuto del questionario sarà determinato largamente in base al servizio o agli aspetti del servizio che si vogliono valutare, (es.: accoglienza, rapidità, efficienza, accessibilità, ecc.). Deve essere rivelatore della percezione che hanno gli utenti della giurisdizione in esame e così, permettere di identificare i suoi punti forti e le sue debolezze per rivedere gli obiettivi del servizio e modificare le modalità di erogazione.

Il questionario deve iniziare con una sezione introduttiva, con domande semplici che permettano al tempo stesso di mettere a proprio agio l'utente e di permettere al promotore di precisare gli elementi base del campione rappresentativo degli utenti (età, sesso, posizione, utente effettivo od occasionale, ecc.).

Quindi, i temi principali del questionario devono essere organizzati in rubriche, partendo dalla percezione generale del servizio e passando poi agli aspetti più particolari di questo, per esempio, l'accesso alle informazioni, l'organizzazione del tribunale o ancora il suo funzionamento (accoglienza, relazioni coi magistrati, ecc.). I differenti temi selezionati devono consistere in una serie di voci che alternano domande semplici e domande più delicate.

La forma del questionario deve potere essere adattabile a tutte le giurisdizioni degli Stati membri del Consiglio dell'Europa. Esso comprende normalmente delle domande chiuse o delle affermazioni, facilmente analizzabili che possono essere corredate eventualmente da domande aperte affinché l'utente possa esprimersi su delle materie che stima particolarmente importanti e che non sono state affrontate nell'inchiesta. Tuttavia, il numero di domande aperte deve restare limitato per non complicare la procedura di analisi.

Il questionario deve presentare una parte fissa che comprenda "indicatori chiave" comuni all'insieme delle giurisdizioni europee e facilmente adattabili, all'occorrenza, alle necessità procedurali. Può integrare anche delle parti modulabili per rispondere alle specificità delle differenti culture giudiziarie e locali, così come per approfondire dei problemi ritenuti essenziali dai responsabili delle giurisdizioni.

Infine, il linguaggio utilizzato deve essere chiaro (frasi corte, evitare i doppi-sensi), neutro (evitare le frasi negative o le parole fortemente emotive), e deve potere essere compreso facilmente da tutti gli utenti delle giurisdizioni degli Stati membri del Consiglio dell'Europa. La traduzione del questionario-tipo deve badare ad includere i termini più appropriate di ogni lingua nazionale.

1. 4. 4 IL SUPPORTO DEL QUESTIONARIO

Il questionario può essere somministrato su supporto cartaceo o in formato elettronico su totem appositi. Il questionario può essere realizzato anche in formato elettronico elaborabile in modo semplice con un foglio di calcolo.

1. 4. 5. LE SCALE DI RISPOSTE

Diverse scale di risposte possono essere prese in considerazione. Certe scale invitano l'utente a scegliere una risposta (es.: domande sul modello di "tra le seguenti risposte, scegliete"... utilizzate nell'ambito dello studio di soddisfazione condotto dalla Corte suprema del Canada).

Certe ricorrono ad una gerarchizzazione delle risposte proposte (es.: "classificate da 1 a... le seguenti risposte"). Altre scale permettono di ottenere delle risposte semplici attraverso una classificazione binaria (es.: "non soddisfatto/soddisfatto", "sì/no") o di precisare le preferenze degli utenti attraverso una classificazione più lunga (es.: "0/10"

sul modello dei questionari utenti del Consiglio Generale del Potere Giudiziario spagnolo (2001) o una scala di soddisfazione da “del tutto non soddisfatto” a “molto soddisfatto” come le scale di risposte proposte nelle inchieste britanniche ed americane).

Particolarmente interessanti sono le inchieste che, come quelle condotte nelle giurisdizioni del cantone di Ginevra (Svizzera), permettono di misurare per ogni risposta lo scarto tra le attese degli utenti ed il loro livello di soddisfazione per una doppia valutazione (importanza – soddisfazione).

1. 5. LA RACCOLTA E L'ANALISI DEI RISULTATI

In generale, la maggior parte delle inchieste analizzate fanno riferimento ad un organismo esterno per l'analisi dei risultati, la presentazione dell'inchiesta e, eventualmente, le raccomandazioni. Così, è augurabile che il comitato di pilotaggio faccia riferimento ad un organismo esterno, pubblico o privato, per garantire meglio l'anonimato delle risposte e l'obiettività dell'analisi dei risultati.

Comunque è indispensabile che il comitato di pilotaggio istituisca anche degli intermediari/persona di contatto in seno alla giurisdizione (es.: personale della giurisdizione dedicato a questo compito), per portare all'occorrenza un'assistenza metodologica all'utente. Il completo coinvolgimento del personale della giurisdizione in questa procedura infatti è essenziale.

In funzione del calendario predisposto per lo svolgimento dell'inchiesta, deve essere definita la frequenza con la quale le risposte devono essere raccolte, sia che si tratti di raccogliere i questionari dall'urna messa a disposizione all'accoglienza, o di riceverli per posta o per email. Ciò permette di ottenere un confronto del tasso di soddisfazione secondo il momento in cui le risposte sono raccolte (giorno, settimana, mese, ecc.).

Le risposte al questionario devono pertanto essere raccolte in modo regolare affinché i risultati possano essere trattati poi per mezzo di un foglio di calcolo (quadri cifrati e grafici) al fine di avere dei dati significativi. La modalità di conteggio deve così permettere di identificare le risposte secondo le differenti categorie di utenti (età, anzianità nella professione, qualità per l'accesso al tribunale, ecc.). Deve mettere anche in evidenza lo scarto tra le attese e la soddisfazione degli utenti contabilizzando, per ogni criterio valutato, le risposte relative alla soddisfazione e quelle legate all'importanza (livello di attesa) secondo le scale di giudizio. I miglioramenti da apportare con precedenza corrispondono alle risposte in cui il livello di importanza è più elevato ed il livello di soddisfazione più debole.

1. 6. PRESENTARE I RISULTATI E ELABORARE LE CONCLUSIONI

La comunicazione e l'organizzazione delle informazioni di ritorno fanno parte integrante del processo di inchiesta. Un tale lavoro deve inserirsi in un « progetto di

giurisdizione » ed una « campagna-qualità ». Implica la creazione di un comitato di controllo delle azioni successive che assicura la diffusione dei risultati dell'inchiesta, (sotto forma di rapporto che presenta al tempo stesso l'inchiesta ed i risultati ottenuti), e che ne elabori le conclusioni, in particolare identificando le azioni prioritarie da compiere.

La comunicazione deve essere operata al tempo stesso all'interno (presentazione orale, riunioni per dibattiti) per coinvolgere il personale nella ricerca di soluzioni concrete, ma anche con riguardo agli utenti (lettere di ringraziamento, campagne di informazione, affissione dei risultati nei luoghi di accoglienza della giurisdizione, ecc.), che così sono informati, associati addirittura negli impegni di miglioramento.

Per fare questo, è necessario non accontentarsi di inchieste puntuali ma reiterare questa procedura in modo regolare per permettere di misurare i cambiamenti nei livelli di soddisfazione. La copertura della procedura e dei risultati da parte dei media aiuta a rinforzare ed a valorizzare il progetto della giurisdizione così come ad ottenere dei sostegni esterni per patrocinare la prima esperienza.

1. 7. INTEGRARE L'INCHIESTA CON ALTRI METODI SE NECESSARIO

L'inchiesta principale può essere integrata anche con il ricorso alle tecniche di misurazione della soddisfazione come *l'intervision*, *l'inchiesta-specchio* o la *visita misteriosa*.

1. 7. 1. "L'INTERVISION" O LA VALUTAZIONE DA PARTE DI PERSONE CHE LAVORANO NELLO STESSO CAMPO

Fondato sulla reciprocità, il metodo dell'*intervision* consiste nella valutazione tra magistrati fuori da ogni cornice gerarchica. Importata dai Paesi Bassi, *l'intervision* si basa sull'osservazione reciproca di una coppia di magistrati nell'esercizio concreto delle loro attività al fine di migliorare la pratica professionale. Questo approccio si inserisce pienamente in un processo globale di valutazione e di miglioramento della qualità.

Tale metodo potrebbe utilmente completare il questionario utenti "giudici", come nei Paesi Bassi dove è integrato nella procedura qualità « RechtspraakQ ». Da una decina di anni, alcune giurisdizioni francesi hanno cominciato a sviluppare questa pratica³.

1. 7. 2. "L'INCHIESTA-SPECCHIO"

³ The Courts of Roanne, Créteil and Albertville and the Caen Court of Appeal. Based on these pilots, the Legal Service Training College in 2008 produced an Intervision Charter and an observation sheet to clarify the framework and method.

"L'inchiesta specchio" consiste nel fare stimare dal personale della giustizia il livello di soddisfazione degli utenti o nell'incitarli a rivolgere uno sguardo sulla loro propria attività (es.: inchiesta francese del Consiglio superiore della magistratura, 2008; inchiesta rumena sull'indipendenza del sistema giudiziario).

Questo metodo permette di paragonare il tasso di soddisfazione espressa dagli utenti ed il tasso di soddisfazione percepito dal personale della giustizia. Presenta anche il vantaggio di associare meglio quest'ultimo alla procedura di valutazione.

1. 7. 3. LA "VISITA MISTERIOSA"

La metodologia della "visita misteriosa" (mystery shopping) è una tecnica sempre più diffusa nei settori di attività impegnati nella soddisfazione del cliente e nello sviluppo della qualità. Il "cliente misterioso" è una persona inviata da un ente specializzato che si fa passare per un cliente per misurare la qualità dell'accoglienza e del servizio. Questa persona dispone di criteri di valutazione precisi che sono trasmessi, spesso sotto forma di questionario, al promotore. Tale metodologia è utilizzata ancora poco nei tribunali, ma certi paesi, come l'Irlanda, vi hanno fatto ricorso per misurare la qualità della relazione tra gli utenti ed il personale delle giurisdizioni così come l'ambiente di lavoro. Finanziate dal Courts Service of Ireland, queste "visite misteriose" all'interno degli uffici, per telefono o per email hanno dato dei risultati positivi relativamente all'accoglienza e alla disponibilità del personale delle giurisdizioni.

2. QUESTIONARI TIPO PER LA REALIZZAZIONE DI INCHIESTE DI SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI DEI TRIBUNALI

La CEPEJ ha ritenuto prioritario di elaborare un questionario di soddisfazione destinato agli "utenti delle giurisdizioni", limitato alle parti che sono state effettivamente in contatto con la giurisdizione in esame, ed un altro questionario destinato in modo specifico agli avvocati.

L'inchiesta intende rispondere ad un doppio obiettivo, cosa che condiziona le modalità di realizzazione:

- l'utilizzo all'interno della giurisdizione nell'ambito di un progetto di servizio o (e) di un processo di miglioramento della qualità dei servizi resi alle parti che dovrebbe coinvolgere tutto il personale nella messa in opera ed nel lavoro successivo all'inchiesta;
- permettere un confronto tra giurisdizioni comparabili e disporre di una visione di insieme che faciliti progressivamente lo sviluppo di tali procedure in ciascuno degli Stati membri, e addirittura, in un secondo tempo, la realizzazione di una grande inchiesta condotta simultaneamente in tutti gli Stati membri sotto l'egida della CEPEJ.

Per quanto riguarda le modalità pratiche, il questionario proposto potrebbe, per ragioni di costo e di pertinenza, e per evitare la costituzione di banche dati che contengano dei dati di carattere personale, essere messo a disposizione delle persone convocate in tribunale o che lo frequentano. Un aiuto interno di personale di accoglienza è raccomandato, se non indispensabile. Delle urne per il deposito delle risposte devono essere previste a questo scopo e, eventualmente, delle buste pre-affrancate con un indirizzo di rinvio per le persone che non lo compilano immediatamente, essendo sempre garantito l'anonimato dall'organismo ricevente.

L'inchiesta, basata su delle domande chiuse, è completata da una domanda aperta. Dispone di una parte fissa che comprende gli elementi che sembrano indispensabili, ma che deve potere essere adattata alle particolarità procedurali di ogni paese. Questi dati permetteranno l'utilizzo di una tecnica ragionevole, così come un confronto tra giurisdizioni di un stesso Stato e tra giurisdizioni di più Stati. Potrebbe essere completata da un parte modulabile, per rispondere alle specificità culturali e locali, così come per approfondire dei problemi stimati essenziali da parte dei responsabili delle giurisdizioni.

Si raccomanda di utilizzare, sotto l'egida della CEPEJ, un foglio di calcolo semplice per l'analisi dei risultati del questionario (per esempio usando Open Office), cosa che permetterebbe una grande facilità di utilizzazione e di adattamento, ma anche di analisi dei risultati, in modo che siano sfruttabili dalla Segreteria della CEPEJ o con un trattamento locale da parte delle giurisdizioni.

Il questionario "utenti" ed il questionario "avvocati" potranno essere integrati ulteriormente da questionari più specifici amministrati in modo autonomo per migliorare la qualità della risposta del servizio pubblico della giustizia rispetto alle necessità di categorie particolari di cittadini: i giurati, i testimoni e le vittime.

MODELLO DI QUESTIONARIO DESTINATO ALLE PARTI

VALUTAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DEL PALAZZO DI GIUSTIZIA DI

Il _____⁴ ci ha affidato l'incarico di raccogliere la vostra opinione a proposito della qualità delle prestazioni che vi sono fornite da parte del tribunale di _____.

I vostri giudizi e i vostri consigli sono importanti per migliorare la qualità delle prestazioni che i tribunali devono assicurare ai cittadini.

* Avviso ai responsabili dell'inchiesta locale relativo alle modalità di distribuzione e di riconsegna del questionario. Parecchie ipotesi sono possibili:

1. in caso di distribuzione all'interno del tribunale

Vi ringraziamo di volere cortesemente rispondere a questo questionario e di inserirlo, nella busta chiusa, nella scatola destinata a questo scopo posta all'accoglienza del tribunale.

2. in caso di invio con la convocazione all'udienza

Vi ringraziamo di volere cortesemente rispondere a questo questionario e di rispedirlo all'indirizzo indicato sulla busta pre-affrancata.

Precisazione: in caso di messa a disposizione del questionario via internet.

Vi è possibile rispondere per Internet all'indirizzo indicato sul documento. Questo sito è protetto ed il vostro anonimato è garantito.

Garantiamo la più rigorosa riservatezza delle vostre risposte. Il questionario è anonimo.

* Avviso ai responsabili dell'inchiesta locale. Il questionario di base è costituito da 27 domande chiuse e da una domanda aperta, e rappresenta un modello-standard, comune all'insieme delle giurisdizioni degli Stati-membri del Consiglio d'Europa. Delle domande più specifiche o di interesse locale possono essere aggiunte nella seconda sezione, e alcuni esempi sono proposti. E' importante notare che un'inchiesta utilizzabile deve comprendere un numero limitato di domande alle quali gli utenti possono rispondere in un tempo breve.

⁴ Autorità responsabile dell'inchiesta

Segnate i casi a voi appropriati:

1. la vostra età:

tra 18 e 30 anni tra 31 e 50 anni tra 51 e 65 anni più di 65 anni

2. siete già stati in contatto con un altro tribunale oltre quello di _____?

sì no

3. a quale titolo siete presente nel tribunale di _____?

una delle parti un testimone membro di una giuria

altro (ex.: familiare di una delle parti, per richiedere informazioni, visitatore....)

Precisate: _____

Nota: vogliate rispondere a tutte le domande dell'inchiesta se siete o siete stati una parte in un processo, e solamente a quelle che vi riguardano se appartenete ad un'altra categoria (testimone, giurato, altro).

4. se sì, in quale tipo di procedura?

civile penale amministrativa commerciale

lavoro altro (es.: minori, tutele, pensioni, ecc.)

Precisate: _____

5. se voi siete stato una delle parti di un processo, e la decisione è stata resa, il tribunale vi ha dato parzialmente o completamente ragione?

sì

no

altro

Rispondete alle domande a, b e c

Passate direttamente alla domanda 6

a. eravate assistiti da un avvocato? sì no

b. avete beneficiato dell'aiuto giudiziale? sì no

c. avete fatto ricorso ad un'assicurazione di protezione legale? sì no

Per ciascuna delle domande che seguono vogliate valutare, mettendo un numero da 0 a 6:

- il vostro **livello di soddisfazione**
- il **livello d' importanza** che date a questa domanda.

Vogliate mettere un cerchio intorno al numero che vi sembra pertinente.

1. percezione generale del funzionamento della giustizia

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE		IMPORTANZA	
6. il funzionamento dei tribunali è per voi:	poco chiaro	chiaro	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
7. secondo voi, i tribunali trattano gli affari in modo:	lento	veloce	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
8. senza contare la parcella dell'avvocato, il costo di accesso alla giustizia vi sembra:	caro	poco caro	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
9. la vostra fiducia nella giustizia è:	limitata	totale	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

2. accesso alle informazioni

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE		IMPORTANZA	
10. In generale, informarsi per conoscere i vostri diritti vi sembra:	difficile	facile	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
11. La notizia che vi è stata fornita in tribunale vi sembra:	poco chiara	chiara	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

**3. accessibilità e organizzazione del tribunale di _____
(logistica/strumenti)**

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE		IMPORTANZA	
12. Venire in tribunale è:	difficile	facile	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
13. Le indicazioni dentro al palazzo di giustizia sono:	cattive	buone	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
14. Le condizioni di attesa sono:	cattive	buone	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
15. Le aule d'udienza sono attrezzate in modo:	inadeguato	adeguato	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

4. funzionamento del tribunale di _____

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE		IMPORTANZA	
16. Le convocazioni sono:	poco chiare	chiare	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
17. I termini tra le convocazioni e le udienze sono:	insoddisfacenti	soddisfacenti	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
18. La puntualità delle udienze e le condizioni in cui il vostro affare è stato chiamato sono state:	cattive	buone	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
19. La cortesia e l'atteggiamento del personale-non giudice vi sembrano:	insoddisfacenti	soddisfacenti	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
20. La competenza del personale-non giudice vi sembra:	scarsa	buona	poca	molta
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

QUESTIONARIO (seguito)

Esempio delle parti modulabili che possono essere aggiunte al questionario di base

1. se le parti sono straniere⁵ o se più lingue ufficiali⁶ sono riconosciute nel paese in esame:

Il _____ (lingua del paese)
è la vostra lingua madre? : sì no

Se no, avete beneficiato di un interprete? : sì no

Il fatto che il dibattimento è stato condotto nella
lingua _____ è stato per voi un handicap? : sì no

2. se il questionario è più particolarmente destinato agli utenti dei servizi della cancelleria⁷:

Quali dei servizi della cancelleria avete utilizzato durante l'ultimo anno?

Segnate l'insieme delle risposte che vi convengono:

- Informazioni sulla domanda di aiuto giudiziale
- Informazioni sulle possibili azioni giudiziarie
- Accesso ai documenti (es: copia di prove)
- Informazioni sulle decisioni della giurisdizione
- Informazioni sulle modalità di esecuzione delle decisioni
- Altro:

Precisate: _____

Quali mezzi di comunicazione avete utilizzato per contattare la cancelleria?

- di persona per posta per telefono per fax per email
- online sul sito Internet della giurisdizione

⁵ Una domanda facoltativa sull'origine etnica o sull'appartenza comunitaria può essere posta in certi Stati che pongono abitualmente questo tipo di domande nelle loro inchieste, come ha suggerito il Regno Unito, ma potrebbe sollevare problemi giuridici ed etici in numerosi altri,

⁶ Esempio ispirato dal "Palazzo di giustizia di Ginevra (2008)

⁷ Esempio ispirato dallo studio sulla soddisfazione della clientela della Corte Suprema canadese, 2007.

3. se il tribunale dispone di uno specifico servizio di informazioni⁸:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE						IMPORTANZA							
La notizia che vi è stata fornita dal servizio di informazione del tribunale vi è sembrata:	poco chiara			chiara			poca			molta				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

⁸ Esempio ispirato dalle osservazioni del Tribunale di Torino.

QUESTIONARIO DESTINATO AGLI AVVOCATI

VALUTAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DEL PALAZZO DI GIUSTIZIA DI _____
PER GLI AVVOCATI DELL'ORDINE DI _____⁹

Avviso ai responsabile dell'inchiesta locale. Il questionario destinato agli avvocati¹⁰ deve essere se possibile inviato a tutti i membri dell'ordine per via elettronica.

Il _____¹¹ ci ha affidato il compito di raccogliere la vostra opinione a proposito della qualità delle prestazioni che sono fornite dai tribunali di _____.

I vostri pareri e i vostri consigli ci interessano e permetteranno di apportare i miglioramenti necessari.

Vi ringraziamo di volere cortesemente rispondere a questo questionario per Internet sul sito protetto destinato a questo scopo, dove il vostro anonimato è garantito.

Segnate i casi a voi appropriati :

1. esercitate:

da soli in società

2. da quanto tempo siete membro dell'ordine di _____? : _____ anni.

Per ciascuna delle domande che seguono vogliate valutare, mettendo un numero da 0 a 6:

- il vostro **livello di soddisfazione** (0=nessuna soddisfazione/6=molta soddisfazione)
- il **livello d' importanza** che date a questa domanda (0=nessuna importanza/6=molta importanza).

Vogliate mettere un cerchio intorno al numero che vi sembra pertinente.

⁹ Questionario modulabile che permette di misurare la soddisfazione, sia globalmente per la o le giurisdizioni, sia in modo distinto per un servizio o una giurisdizione in particolare.

¹⁰ Si intende l'avvocato come definito dal Consiglio d'Europa: un professionista che può rappresentare un cittadino davanti ad una giurisdizione.

¹¹ Autorità responsabile dell'inchiesta

1. valutazione generale delle prestazioni

I criteri generali sotto riportati si riferiscono all'insieme dei servizi e delle giurisdizioni di _____.

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE	IMPORTANZA
3. coordinamento nella fissazione delle udienze:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4. accesso alla giurisprudenza delle giurisdizioni del territorio:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5. comunicazione tra le giurisdizioni e gli avvocati:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
6. chiarezza dell'organizzazione e delle responsabilità amministrative:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. qualità del sito Internet della giurisdizione:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. indicazioni dentro al palazzo di giustizia:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

2. valutazione per giurisdizione o per servizio

Vogliate precisare a che servizio o a quale giurisdizione si riferisce la vostra valutazione: _____¹²

Scegliete solamente una giurisdizione o un servizio per foglio, in particolare quello o quelli con cui siete più in contatto, per esempio: ufficio dell'aiuto legale, camera della famiglia, giurisdizione dei minori o servizio dell'udienza penale. Potete utilizzare i fogli annessi per esprimervi su altre giurisdizioni e altri servizi.

Per ciascuna delle domande che seguono vogliate valutare, mettendo un numero da 0 a 6:

¹² Ogni Stato può adattare il questionario alle sue specificità organizzative.

- il vostro **livello di soddisfazione** (0=nessuna soddisfazione/6=molta soddisfazione)
- il **livello d' importanza** che date a questa domanda (0=nessuna importanza/6=molta importanza).

Vogliate mettere un cerchio intorno al numero che vi sembra pertinente.

2.1) relazioni con la giurisdizione o il servizio

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE	IMPORTANZA
9. Cortesia, atteggiamento dei giudici e dei procuratori:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
10. Cortesia, atteggiamento, dei funzionari:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
11. Competenza professionale dei giudici e dei procuratori:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
12. Competenza professionale dei funzionari:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
13. Facilità di accesso e disponibilità dei giudici e dei procuratori:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14. Facilità di accesso e disponibilità dei funzionari:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
15. Rapidità delle risposte alle vostre domande:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
16. Qualità ed affidabilità delle risposte della cancelleria:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
17. Gestione informatizzata delle procedure:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
18. Facilità di consultazione delle pratiche:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
19. Chiarezza delle responsabilità e dell'organizzazione:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
20. Costi /spese di accesso alla giustizia:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

2.2) preparazione e gestione delle udienze

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE	IMPORTANZA
21. Condizioni dei colloqui con i clienti:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
22. Organizzazione delle aule d'udienza:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
23. Puntualità delle udienze:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
24. Organizzazione e svolgimento delle udienze:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
25. Imparzialità del giudice nella gestione dei dibattimenti:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

2.3) decisioni dei giudici

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE	IMPORTANZA
26. Indipendenza dei giudici:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
27. Giudizi chiari e comprensibili:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
28. Rapidità nel trattamento degli affari:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
29. Facilità di esecuzione delle decisioni:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

30. A vostro parere, il funzionamento della giurisdizione, del servizio, durante gli ultimi 5 anni:

si è deteriorato non ha cambiato ha migliorato

31. Durante questo periodo, stimate che il carico di lavoro della giurisdizione ha aumentato:

più rapidamente dei suoi mezzi in proporzione dei suoi mezzi

meno rapidamente dei suoi mezzi

32. A vostro parere, i mezzi materiali di cui dispone la giurisdizione sono:

Allegato 1 : Estratto della Checklist per la promozione della qualità della giustizia e dei tribunali adottata dalla CEPEJ nel corso della sua 11^a riunione plenaria (Strasburgo, 2 – 3 luglio 2008) – CEPEJ(2008)2

III. 3. Accesso fisico e virtuale				
1. Gli uffici giudiziari sono collocati in modo che siano effettivamente accessibili?				
2. Esiste una previsione normativa che consenta di tenere le udienze in un luogo diverso dalla sede principale dell'ufficio giudiziario?				
3. Il personale addetto al ricevimento del pubblico viene formato per tenere in considerazione lo stress delle persone che vengono citate in giudizio?				
4. L'ufficio giudiziario predispone uno specifico documento per migliorare l'accoglienza dei visitatori?				
5. I diversamente abili o gli anziani hanno accesso facilitato agli spazi di parcheggio loro riservati? Alle rampe di accesso agli Uffici?				
6. Se necessario, possono disporre di qualcuno che li accompagni alle aule di tribunale?				
7. Le stanze di attesa e di udienza sono equipaggiate in maniera appropriata e rispettano standard adeguati?				
8. Ci sono stanze nel tribunale in cui gli avvocati possono incontrare i loro clienti?				
9. Le sale di attesa sono organizzate in modo da evitare che parti contrapposte attendano insieme?				
10. Esiste una segnaletica chiara per i visitatori che entrano negli uffici giudiziari?				
11. Esiste una politica per l'uso delle risoluzioni alternative delle controversie giudiziarie?				
12. Ci sono mediatori facilmente accessibili per risolvere determinate dispute?				

III. 6. Legittimità e fiducia del pubblico				
1. Esiste un rapporto annuale presentato ai cittadini sulla qualità e sul funzionamento del sistema giudiziario?				
2. Questo rapporto è dibattuto nel Parlamento?				

3. La fiducia del pubblico nell'ordine giudiziario viene regolarmente valutata?					
4. Esiste un rapporto pubblico sul funzionamento (le prestazioni) e sulla qualità di ogni ufficio giudiziario?					
5. Vengono istituiti commissioni di inchiesta per intraprendere studi sulle difficoltà del funzionamento del sistema giudiziario? Il lavoro di queste commissioni è pubblico?					
6. Esiste un documento per gli utenti del tribunale in cui sono rappresentati i loro diritti e doveri?					
7. Le parti hanno la possibilità di ricevere, in ogni momento, informazioni sullo stato del procedimento che hanno instaurato? <ul style="list-style-type: none"> • direttamente (tramite la ricezione di informazioni o via internet)? • indirettamente attraverso il loro consulente giuridico (cioè avvocato o rappresentante legale)? 					
8. I cittadini svolgono un ruolo consultivo nella discussione delle priorità del sistema giudiziario (finanziamento, priorità data a determinate materie, ecc)?					
9. Le associazioni la cui funzione sociale è collegata al sistema giudiziario (vittime, consumatori, ecc) possono avere un ruolo particolare nel miglioramento del funzionamento della giustizia?					
10. Avvengono regolarmente scambi d'idee sul funzionamento e la qualità degli uffici giudiziari a livello locale (dibattiti pubblici, riunioni con le associazioni, visite di studenti, ecc)?					
11. L'ufficio giudiziario ha un responsabile designato e formato appositamente per i rapporti con gli organi d'informazione?					
12. Vi sono documenti consensuali che sono il risultato delle consultazioni fra giudici dell'ufficio ed altri professionisti legali, che precisano le regole di comportamento o misure organizzative approvate di comune accordo?					
13. Vengono organizzate "giornate porte aperte", affinché i cittadini possano visitare gli uffici giudiziari?					
III. 7. Valutazione					
1. Esiste un sistema di accertamento/valutazione per la misurazione dei rischi (potenziali) di perdita della fiducia pubblica nel sistema giudiziario?					
2. Viene preso in considerazione un rischio potenziale di perdita di fiducia pubblica nel sistema giudiziario da parte delle politiche della dirigenza dell'ufficio giudiziario (rapporto con i mezzi di comunicazioni, gestione					

delle comunicazioni da parte dei giudici/procuratori, ecc)?					
3. Vengono identificati gli utenti più rilevanti (parti in causa, avvocati, interpreti, comitato di protezione del bambino, esperti, ecc)					
4. La soddisfazione degli utenti è valutata periodicamente?					
5. I risultati di valutazione delle indagini di soddisfazione degli utenti sono resi pubblici?					
6. Il progresso in questo campo viene controllato in base ai risultati di tali valutazioni (gli argomenti su cui l'utente potrebbe essere intervistato potrebbero essere per esempio: trattamento del giudice e suoi recenti comportamenti, infrastrutture dell'ufficio e servizi, ritardo prima del processo, impressione della certezza del diritto e comprensibilità della decisione)? Tali risultati vengono usati per migliorare il funzionamento degli uffici giudiziari?					

BIBLIOGRAFIA

LIBRI

- Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris : PUF, 2002, 304 p.
- Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.
- CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008.
- CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007).
- M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.
- G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je ? Paris : PUF, 1998.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris : La documentation Française, 2004, 104 p.
- José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid : Consejo General del Poder Judicial, 2001, 171 p.
- V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY : The Free Press, 1990.

ARTICOLI

- CEPEJ , « La justice au service des citoyens : comment améliorer son fonctionnement pour les usagers », session d'étude, 2 décembre 2003.
- Olivia DUFOUR, « Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France », *Les Petites affiches*, 8 juin 2001, n°14, pp. 3-4.
- R. GAILLARD, « Les citoyens au cœur du service public », *RFAP*, 1996, 80, pp. 695-699.
- Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, pp. 97-115.
- Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », in Philippe MECHET, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, 261 p., pp. 85-101.
- Antonio Manuel HESPANHA (ed.), « Feelings of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry », *China Journal*, 2004, n°52, p. 204.
- Jean-Paul JEAN, « Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes de citoyens usagers », in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118.
- J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschildprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschildbeslechting-2006.aspx>
- Philippe WARIN, « La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politique et Management Public*, 1999, 17, 2, pp. 147-163.
- Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public »,

PROGETTI, INCHIESTE

Inchieste sulla soddisfazione degli utenti

ALBANIA

- Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009

AUSTRIA

- Ministère de la Justice, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, www.bka.gv.at/.

BULGARIA

- Sondage *La culture juridique en Bulgarie*, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999
- Enquête *Développement de la justice en Bulgarie*, Société de droit européen, mai-juin

2002

FINLANDIA

- *How to assess quality in the Courts. Quality Benchmarks for Adjudication are a means for the improvement of the activity of the courts*, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland, accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6tegx.pdf>.
- Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun käräjäoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, 151 p.
- Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004.

FRANCIA

- Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184.
- Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491> ; En particulier, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, 24 p., **Error! Hyperlink reference not valid..**
- Enquête sur les MJD : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

IRLANDA

- Irish Courts Service/Milward Brown, « Mystery Shopping », 2007;

PAESI-BASSI

- Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is quality*, Ministry of Justice, Décembre 2006, 45 p.
- WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingsdelta.aspx>

ROMANIA

- Transparency International Romania (ed.), The magistrates' perception of the independence of the judiciary system, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

SPAGNA

- « Encuesta a usuarios de la administración de la justicia », baromètre annuel du Consejo General del Poder Judicial sur l'image de la justice en Espagne (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a todos los jueves o magistrados en servicio activo », avril 2006 (grande enquête de satisfaction auprès des juges et magistrats)
- « Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales », 2005 (enquête de satisfaction auprès des avocats)

SVIZZERA

- Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>
- *Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007)*
Rapport du groupe de travail (mai 2008) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>
Résultats complets : http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_avocats.pdf (avocats),
http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_justiciables.pdf (justiciables)
- *Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)*
Rapport du groupe de travail (avril 2002) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>
Résultats complets :
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_avocats.pdf (avocats),
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_notaires.pdf (notaires),
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_justiciables.pdf (justiciables)
- *Enquêtes auprès des justiciables (1997)*
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf
- *Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)*
http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf
- Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues)
Link in German: http://www.igk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf

REGNO UNITO

- Her Majesty's Courts Service court user surveys 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

CANADA

- Enquête sur la satisfaction des usagers de la Direction générale du greffe de la Cour suprême canadienne, 2007, <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>

STATI UNITI D'AMERICA

- National Center for State Courts, CourTools “Access and Fairness”, http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf
- National Center for State Courts, CourTools “Court Employee Satisfaction”, http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf.