



GIUSTIZIA
ONLINE

Monitoraggio Valutazione Diffusione

**MONITORAGGIO,
VALUTAZIONE E
DISSEMINAZIONE DEI
RISULTATI DEL PROGETTO
“GIUSTIZIA ON LINE”**

**Rapporto finale di
valutazione**

Elenco delle Abbreviazioni

CISIA Consorzio Interuniversitario Sistemi Integrati per l'Accesso

DGSIA Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati

GOL Giustizia On Line

ICT Information and Communications Technology

PCT Processo Civile Telematico

PST - Portale Servizi Telematici

PON Piano Operativo Nazionale

Re.Gin.DE - Registro Generale degli Indirizzi Elettronici

SIAMM Sistema Informativo dell'Amministrazione

SICID Sistema Informativo Contenzioso Civile Distrettuale

SIECIC Sistema Informativo per le Esecuzioni Civili Individuali e Concorsuali

UUGG Uffici Giudiziari



Monitoraggio Valutazione Diffusione

Indice

INTRODUZIONE	9
1. SINTESI DEI RISULTATI OTTENUTI DAL PROGETTO GOL.....	11
1.1 La percezione dell'efficacia delle attività svolte dal progetto GoL	12
1.2 L'effetto diretto a breve termine del progetto GoL.....	14
1.3 La valutazione della diffusione di PCT sul medio periodo, anche in relazione alla funzione trainante del progetto GoL.....	18
1.4 Livello di qualità percepito dall'utenza professionale esterna	25
1.5 Mappa delle criticità e soluzioni organizzative.....	26
2. L'IMPATTO DIRETTO DEL PROGETTO GOL.....	27
2.1 Le azioni intraprese.....	27
2.2 La percezione dell'efficacia delle attività svolte dal progetto PCT Sud - GoL.....	29
2.3 Linea 1: Le comunicazioni telematiche	33
2.4 Linea 2: Diffusione dei decreti ingiuntivi telematici	38
3. LE CONSEGUENZE A MEDIO LUNGO TERMINE DEL PROGETTO GOL.....	43
3.1 Atti introduttivi telematici.....	43
3.2 Pagamenti telematici.....	48
3.3 Atti e provvedimenti nativi digitali	50
3.4 Verbalizzazione telematica.....	58
4. LIVELLO DI QUALITÀ PERCEPITO DAL PERSONALE DEGLI UUGG	63
4.1 Livello di soddisfazione percepito dai Magistrati	63
4.2 Livello di soddisfazione percepito dal Personale Amministrativo	67
4.3 Benefici riscontrati.....	71
4.4 Criticità riscontrate	74
4.5 Suggerimenti	76
5. LIVELLO DI QUALITÀ PERCEPITO DALL'UTENZA PROFESSIONALE ESTERNA	77
5.1 Livello di Soddisfazione per i servizi relativi al Processo civile Telematico	77
5.2 Benefici.....	81
5.3 Criticità	83
5.4 Suggerimenti	86

6. MAPPA DELLE CRITICITÀ E SOLUZIONI ORGANIZZATIVE.....	87
7. APPENDICE - METODOLOGIA DI RICERCA.....	99
7.1 Il percorso di valutazione	99
7.2 Ricostruzione del contesto	99
7.3 Obiettivi complessivi dell'indagine	100
7.4 Piano di indagine	101
7.5 Valutazione quantitativa	102
7.6 Valutazione qualitativa.....	104
7.7 Analisi di Customer Satisfaction.....	106
7.8 Analisi con UUGG di comparazione.....	108

Figura 26	<i>Percentuale atti depositati telematicamente, dati aggregati per distretto</i>	51
Figura 27	<i>Percentuale di atti depositati telematicamente sul totale, dati distinti per tipologia di atto (Tribunali Ordinari)</i>	52
Figura 28	<i>Percentuale di atti depositati telematicamente sul totale, distinti per tipologia di atto (Corti d'Appello)</i>	52
Figura 29	<i>Percentuale di atti depositati telematicamente sul totale, distinti per tipologia</i>	53
Figura 30	<i>Tassi di crescita tra l'ultimo semestre del 2014 e il primo semestre del 2015</i>	54
Figura 31	<i>Media della percentuale di depositi telematici depositati nei quattro semestri considerati</i>	55
Figura 32	<i>Media della percentuale di depositi telematici depositati nei quattro semestri considerati con dati aggregati per dimensione</i>	55
Figura 33	<i>Livello di gradimento della consolle con indicazione dei diversi riti processuali</i>	56
Figura 34	<i>Diffusione media dei verbali nativi digitali per distretto</i>	57
Figura 35	<i>Correlazione tra deposito telematico e verbalizzazione telematica</i>	60
Figura 36	<i>Livello di soddisfazione rispetto alle iniziative poste in essere dall'Ufficio</i>	63
Figura 37	<i>Principali criticità riscontrate dall'utenza professionale esterna</i>	63
Figura 38	<i>Modalità scelte per la formazione sul PCT</i>	64
Figura 39	<i>Livello di gradimento rispetto al deposito e alla consultazione in modalità telematica</i>	65
Figura 40	<i>Livello di soddisfazione generale rispetto ai servizi posti in essere dall'UG</i>	67
Figura 41	<i>Livello di soddisfazione complessivo rispetto alle iniziative poste in essere dall'UG per distretto (Personale amministrativo)</i>	67
Figura 42	<i>Livello di soddisfazione rispetto alle comunicazioni telematiche</i>	68
Figura 43	<i>Livello di soddisfazione rispetto alle modalità di accettazione degli atti e alla gestione del fascicolo telematico</i>	69
Figura 44	<i>Livello di soddisfazione generale rispetto ai servizi posti in essere dall'UG</i>	71
Figura 45	<i>Benefici legati ad aspetti specifici all'attività amministrativa</i>	72
Figura 46	<i>Benefici legati ad aspetti specifici all'attività dei magistrati</i>	72
Figura 47	<i>Livello di soddisfazione rispetto alle modalità di accettazione degli atti e alla gestione del fascicolo telematico</i>	73
Figura 48	<i>Criticità legate ad aspetti specifici all'attività amministrativa</i>	73
Figura 49	<i>Livello di soddisfazione rispetto al servizio di deposito telematico degli atti</i>	77
Figura 50	<i>Livello di soddisfazione rispetto al servizio di consultazione telematica degli atti</i>	79
Figura 51	<i>Livello di soddisfazione rispetto al servizio di comunicazione telematica</i>	80
Figura 52	<i>Principali benefici riscontrate dall'utenza professionale esterna</i>	81
Figura 53	<i>Principali criticità riscontrate dall'utenza professionale esterna</i>	83
Figura 54	<i>Modalità scelte per la formazione sul PCT</i>	84

INTRODUZIONE

Il presente documento descrive la sintesi delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia realizzativa del **Progetto Giustizia On Line (GOL)** per la piena adozione delle modalità di produzione e trasmissione telematica degli atti afferenti **avviato nel 2012 attraverso l'introduzione del Processo Civile Telematico (PCT)**.

Il Processo Civile Telematico, nato dall'esigenza di rendere più **efficiente e rapido lo svolgimento dei processi giudiziari**, riguarda l'applicazione di strumenti ICT (Information and Communications Technology) all'organizzazione della giustizia. Il PCT ha inizialmente riguardato solo il primo grado di giudizio limitatamente al rito del contenzioso "generico", seguendo una prima fase di sperimentazione fissata inizialmente per settembre 2004, poi rimandata a settembre 2005 ed infine svolta nel 2006. Durante la stessa sono state svolte verifiche ed accertamenti dei sistemi informatici presso gli Uffici Giudiziari, mantenendo il principio del "**doppio binario**" per il quale ogni atto doveva essere depositato sia in forma telematica che cartacea. Alla fase di sperimentazione è poi seguita, sia per previsione del DPR 123/2001 sia dei differenti decreti ministeriali - DM del 14 ottobre 2004, DM del 17 luglio 2008 e DM del 22 febbraio 2011 - con cui si sono emanate le nuove regole tecniche, un'adozione di tipo volontaristico.

In altri termini, ai singoli uffici giudiziari era rimessa la scelta di avvio del processo telematico con indicazioni anche dei settori (ad es. deposito di decreti ingiuntivi, di memorie telematiche etc.). Infine **il d.l. 179/2012** (come integrato e modificato dal d.l. 90/2014 e con il dl 123/2014), **il d.l. 90/2014 ed il d.l. 132/2014** hanno completato la disciplina e fornito le scadenze di avvio del Processo Civile Telematico in primo e secondo grado e nelle procedure esecutive.

Tali disposizioni hanno stabilito che il deposito degli atti processuali e dei documenti da parte dei difensori nei procedimenti di carattere civile, contenzioso, volontaria giurisdizione e innanzi al Tribunale dovesse avvenire solo ed esclusivamente tramite modalità telematiche. Infine, gli ultimi aggiornamenti normativi - previsti dal **decreto legge n.90/2014 poi convertito con la l.114/14** - hanno previsto, a decorrere dal **30 giugno 2015**, l'obbligatorietà anche nelle Corti d'Appello. La digitalizzazione dei procedimenti giuridici ha presentato, sin dai primi mesi, tassi fortemente eterogenei tra le regioni del centro-nord e quelle meridionali, dove stentavano a rivelarsi impatti positivi dell'innovazione legislativa.

Il progetto Giustizia On Line ha previsto l'impiego di 7,2 milioni di euro derivanti dalla seconda fase di riprogrammazione dei fondi operata nell'ambito del **Piano di Azione per la Coesione**: nello specifico 4,4 milioni provenienti dai Fondi Europei di Sviluppo Regionale (PON Energia) e 2,8 milioni dal CIPE (Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica).

Gli ambiti su cui ha operato il progetto sono stati la **diffusione di notifiche telematiche (Linea d'Azione 1) e di decreti ingiuntivi telematici (Linea d'Azione 2)**, oltre che più in generale sulla valutazione, disseminazione e analisi della domanda di giustizia.

La **prima linea ha avuto come obiettivo la digitalizzazione delle notifiche di cancelleria in 80 Tribunali e Corti d'Appello**. La **seconda linea**, ha avuto come obiettivo la **digitalizzazione dei decreti ingiuntivi in 23 Tribunali**.

Il presente Rapporto intende fornire **un'ampia lettura dei risultati ottenuti dal Progetto**, una **fotografia complessiva sullo stato del PCT negli Uffici Giudiziari coinvolti** ed una **breve ricostruzione dei principali elementi di forza e di**

1. SINTESI DEI RISULTATI OTTENUTI DAL PROGETTO GOL

Le attività del progetto GoL, in relazione alle procedure di approvvigionamento, gestite dai singoli CISIA, si sono svolte in maniere non sincrona nei diversi distretti.

Come evidenziato nella tabella sottostante, le **date di inizio delle attività e la durata delle stesse sono molto diverse** per i diversi distretti e comunque la conclusione delle stesse è ormai piuttosto remota. Inoltre, le attività del progetto si sono talvolta temporalmente sovrapposte a interventi normativi relativi al PCT, per di più in modo non omogeneo.

Tabella 1 – Scadenze temporali degli interventi previsti dal Progetto GoL

Distretto Giudiziario	Data di inizio	Data di fine
L'Aquila	01/02/2014	30/04/2014
Campobasso	01/12/2013	31/03/2014
Potenza	01/02/2014	31/10/2014
Cagliari	01/11/2013	30/04/2014
Napoli	01/10/2013	30/04/2014
Salerno	01/10/2013	30/04/2014
Catanzaro	01/01/2014	30/04/2014
Reggio Calabria	01/01/2014	30/04/2014
Bari	01/04/2014	30/06/2014
Lecce	01/03/2014	30/06/2014
Messina	01/05/2014	31/07/2014
Caltanissetta	01/05/2014	31/07/2014
Palermo	01/03/2014	31/10/2014
Catania	01/03/2014	30/06/2014

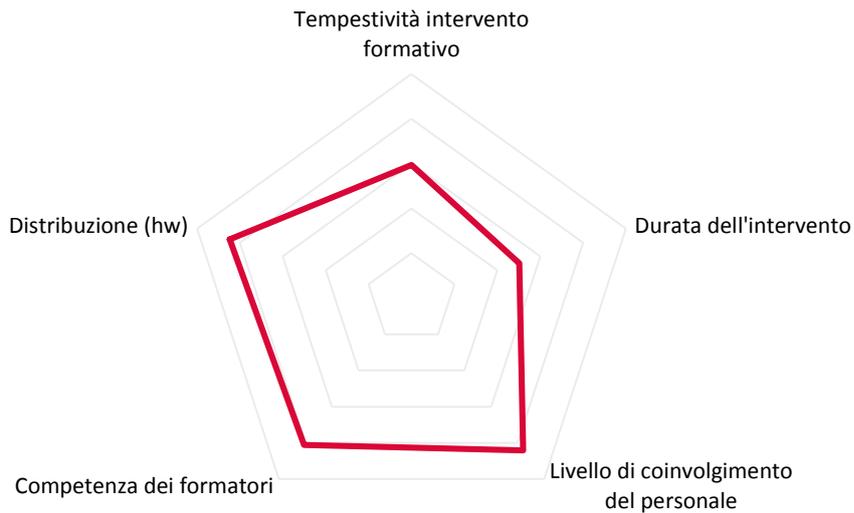
- La situazione esposta rende più complesso valutare i risultati diretti del progetto GoL, per la lontananza temporale che attenua la percezione degli interessati, e misurarne gli impatti, spesso non separabili da quelli indotti dai mutamenti normativi.

Gli elementi più rilevanti del quadro normativo nell'ambito del quale si è svolto il progetto GoL sono:

- Il DL 179/2012 (come integrato e modificato dalla L. 221/2010, dal D.L. 90/2014 e dal D.L. 123/2014), il DL 90/2014 ed il DL 132/2014, che hanno fornito le **scadenze di avvio del Processo Civile Telematico** in primo e secondo grado e nelle procedure esecutive. Tali disposizioni hanno stabilito due passaggi fondamentali:
 - ✓ Dal 18 febbraio 2013, nei procedimenti civili le comunicazioni e le notificazioni a cura della cancelleria sono effettuate esclusivamente per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata risultante da pubblici elenchi o comunque accessibili alle pubbliche amministrazioni, secondo la normativa, anche regolamentare, concernente la sottoscrizione, la trasmissione e la ricezione dei documenti informatici.

Il grafico seguente presenta la sintesi delle valutazioni (mediate tra i diversi distretti) relativamente agli aspetti più rilevanti per un giudizio sulla bontà dell'intervento.

Figura 1 - Percezione dell'efficacia dell'intervento relativamente ai cinque elementi considerati



Disaggregando il quadro delle valutazioni su base territoriale non si riscontra una piena omogeneità ma, con poche eccezioni, il quadro delle valutazioni è **ragionevolmente omogeneo**. Cioè si riscontrano giudizi più o meno positivi per i singoli elementi, che però sono simili nella scala relativa: gli elementi più positivi sono generalmente gli stessi, così come quelli meno positivi.

Un elemento basilare per mettere gli Uffici in condizione di avviare il PCT è l'**adeguata dotazione tecnologica**. Per questo il progetto GoL ha previsto un significativo potenziamento dell'hardware, con un impegno complessivo di 7,2 milioni di euro, che, con poche eccezioni, è stato valutato molto positivamente, anche perché ha colmato diffuse lacune nella dotazione tecnologica.

In particolare è stata apprezzata la fornitura di PC portatili ai magistrati, anche se spesso è considerata inadeguata la dimensione dello schermo per la consultazione dei documenti. Generalmente insoddisfacente è giudicata la dotazione di scanner e stampanti, particolarmente rilevanti in fase di avvio del PCT, in una situazione in cui l'esigenza di trattare documenti in forma cartacea è rilevante.

In una più ampia prospettiva temporale, per potere estendere a una più ampia popolazione l'uso del PCT, anche nell'ottica di una riallocazione dei compiti in una logica di supporto ai magistrati, è considerata necessaria la fornitura di dotazioni informatiche (fisse e/o portatili) per i GOT, per gli ausiliari, per i tirocinanti o gli stagisti.

La seconda componente è stata un **cospicuo programma di formazione**, che ha complessivamente portato alla erogazione di 1856 giornate di formazione e 1.042 di affiancamento, rivolte a 2.736 amministrativi e 1.361 magistrati.

Questa attività ha ricevuto complessivamente una **valutazione medio-alta con riferimento al livello di coinvolgimento del personale**. I casi di mancato coinvolgimento del personale sono attribuibili alla programmazione delle attività anche in orario di apertura delle cancellerie al pubblico, che spesso ne hanno reso difficile la piena partecipazione (in particolare del personale amministrativo).

La valutazione sulla competenza dei formatori è stata generalmente considerata in modo diverso per due aspetti: **positiva relativamente alla disponibilità dei formatori** e delle loro competenze informatiche, **poco soddisfacente per la loro capacità di rispondere a dubbi e quesiti di carattere maggiormente giuridico**, a causa di una competenza non sempre adeguata sugli aspetti procedurali.

Piuttosto **negativo è il giudizio sulla tempestività dell'intervento**, rispetto alle esigenze concrete di avvio del PCT. Infatti l'intervento è risultato spesso in ritardo rispetto all'avvio delle comunicazioni telematiche, la cui obbligatorietà risale a febbraio 2013, o troppo in anticipo rispetto all'effettivo uso degli strumenti PCT per i decreti ingiuntivi telematici. Questo ha comportato una formazione eccessivamente teorica senza la possibilità di sperimentare concretamente le funzionalità degli applicativi informatici su procedimenti reali.

Generalmente **negativo è stato poi il giudizio riguardo alla durata dell'intervento**: sebbene la durata dell'intervento sia stata di alcuni mesi, il numero effettivo di giornate di formazione è stato considerato non sempre sufficiente.

1.2 L'effetto diretto a breve termine del progetto GoL

Secondo scenario su cui si è articolata l'attività di valutazione è stato l'effetto diretto a breve termine del progetto GoL. Al fine di analizzare tale fenomeno, sono stati tenuti in considerazione gli indicatori di risultato previsti dal documento di descrizione del progetto Giustizia on Line (Ministero della Giustizia):

- ✓ Riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale;
- ✓ Rapporto percentuale tra atti gestiti telematicamente ed atti gestiti tradizionalmente;
- ✓ Rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti scansionati e comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento e le medesime percentuali negli uffici giudiziari che hanno attivato le procedure del PCT da più di un anno (benchmark).

Diffusione delle comunicazioni telematiche

La prima linea di azione del Progetto GoL si proponeva di *attivare un sistema di gestione digitale e telematico del processo civile che dematerializzasse integralmente i flussi informativi e di comunicazione tra gli uffici giudiziari, gli studi legali e gli altri professionisti interessati dal settore.*

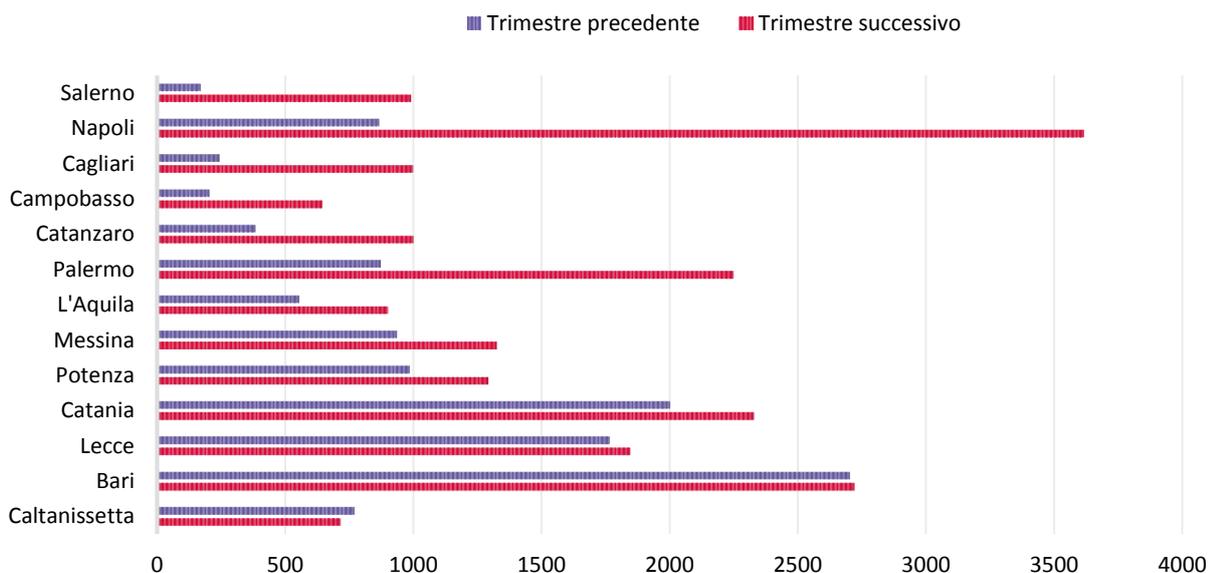
L'obiettivo era di dare **impulso alla diffusione delle comunicazioni telematiche**, con l'obiettivo di recuperare efficienza riducendo i costi di produzione delle comunicazioni ed accrescendo la dematerializzazione attraverso l'utilizzo della Consolle del Magistrato.

L'indisponibilità di informazioni adeguate e l'entrata in vigore degli obblighi di legge non ha consentito di valutare la riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale (primo indicatore) e il rapporto tra atti gestiti telematicamente ed atti gestiti tradizionalmente (secondo indicatore). Oggetto di tale valutazione è, dunque, stato:

- ✓ il rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni telematiche con allegati provvedimenti cartacei scansionati e di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento.

Per una migliore comprensione dei risultati dell'analisi relativa a tale obiettivo, al fine di fornire un dettaglio della portata del fenomeno, il grafico in Figura 2 mostra il numero medio delle comunicazioni telematiche inviate nel trimestre precedente all'avvio del progetto GoL ed in quello dopo la sua conclusione.

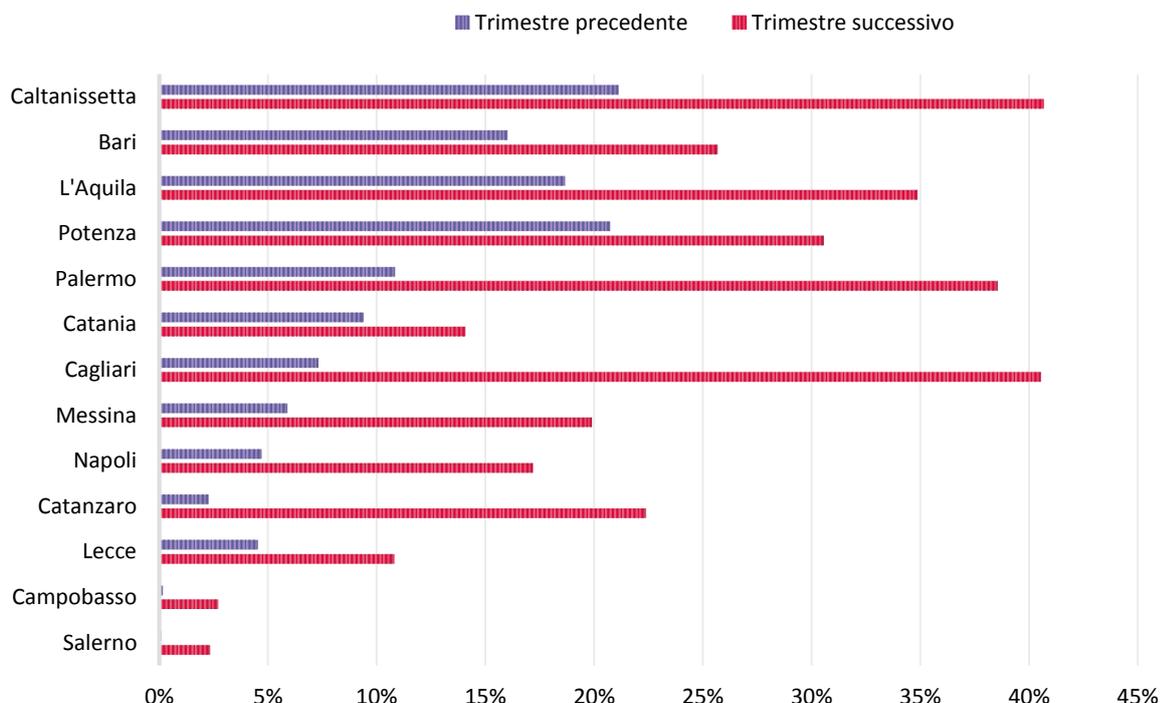
Figura 2 - Media delle comunicazioni telematiche nel trimestre precedente e successivo al Progetto GoL



I dati evidenziano un **chiaro aumento delle comunicazioni tra i due periodi** che è certamente riconducibile all'effetto positivo di conoscenza e sensibilizzazione prodotto da GoL. Si riscontrano, tuttavia dei tassi di crescita differenti tra i diversi Distretti. Tali differenze possono essere spiegate dal numero di giornate di formazione erogate dal progetto GoL. L'indice di correlazione prodotto è, infatti, altamente significativo (+0,8), per cui all'aumentare dei giorni di formazione e affiancamento ricevute è aumentato il numero di comunicazioni telematiche inviate.

Per ciò che riguarda più specificamente la misura dell'indicatore sopra descritto, il grafico in Figura 3 riporta i tassi di crescita delle comunicazioni telematiche di atti nativi digitali rispetto alle comunicazioni di atti scansionati.

Figura 3 - Percentuale di comunicazioni di atti nativi digitali rispetto al totale delle comunicazioni



Anche tali percentuali sono significativamente in aumento: prima dell'avvio del progetto GoL solo il 9% delle comunicazioni telematiche era relativa ad atti nativi digitali; dopo la conclusione delle attività, tale percentuale è salita al 23%. Tale indice assume un particolare significato in termini di riduzione del carico di lavoro delle cancellerie, in quanto evita il lavoro di scansione degli atti prodotti in modo cartaceo dai magistrati.

Anche in questo caso, per meglio interpretare le differenze tra i risultati raggiunti dai vari UUGG, vanno chiariti due aspetti. Da un lato, è utile tener conto che il progetto GoL è stato avviato circa un anno dopo l'entrata in vigore dell'obbligatorietà delle comunicazioni telematiche e alcuni Uffici avevano partecipato alla sperimentazione come sedi pilota. Dunque, per gli Uffici che avevano già raggiunto un livello di digitalizzazione delle comunicazioni elevato, l'incremento dovuto a GoL è risultato evidentemente minore. Dall'altro lato, anche in questo caso, l'aumento delle comunicazioni di atti nativi digitali è strettamente legato al numero di giornate di formazione erogate ai magistrati (indice di correlazione +0,9).

Diffusione dei decreti ingiuntivi telematici

La seconda linea di azione del progetto Giustizia On Line ha previsto azioni per la diffusione dei decreti ingiuntivi telematici in 23 uffici giudiziari.

Risulta difficile separare gli effetti del progetto GoL da quelli dell'entrata in vigore dell'obbligo di deposito telematico di tutti gli atti e provvedimenti del procedimento per decreto ingiuntivo, dal momento che l'intervento è stato

1.3 La valutazione della diffusione di PCT sul medio periodo, anche in relazione alla funzione trainante del progetto GoL

In questo secondo scenario si presenta una sintesi dei risultati ottenuti nel medio periodo dagli UUGG. Tale analisi è stata sviluppata in base a quattro diversi aspetti:

- ✓ Diffusione degli atti introduttivi digitali;
- ✓ Diffusione dei pagamenti telematici;
- ✓ Diffusione degli atti e dei provvedimenti del giudice nativi digitali;
- ✓ Livello di verbalizzazione telematica.

Per ciascuno dei seguenti aspetti sarà offerta una breve sintesi rispetto a:



Atti introduttivi digitali

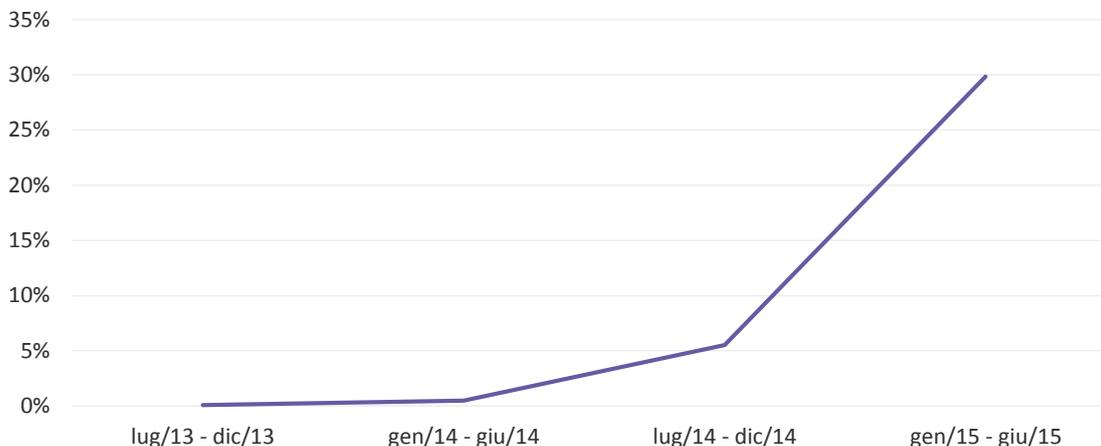
Nell'ambito delle interviste e dei focus group, sia il personale amministrativo sia i magistrati hanno menzionato tra i principali fattori di ostacolo ad una gestione interamente digitale del fascicolo, il limitato utilizzo dei servizi telematici da parte dell'utenza. Stando ai risultati delle rilevazioni qualitative, un fascicolo che nasce digitale è gestito più facilmente digitalmente per tutta la durata del procedimento ed elimina il problema della gestione con modalità del "doppio binario" ovvero in parallelo sia in formato cartaceo sia in formato digitale.

Il deposito telematico degli atti introduttivi è:

- ✓ **obbligatorio** per alcune tipologie di atto, quali il ricorso per decreto ingiuntivo (da giugno 2014) e il ricorso per procedure esecutive (da giugno 2015);
- ✓ ammesso (grazie al recente D.L. n.83 del 27.06.2015) ma **facoltativo** per tutte le altre tipologie di atto.

L'analisi dei dati ha mostrato che nel biennio da luglio 2013 a giugno 2015 la percentuale di atti introduttivi telematici sul totale di fascicoli sopravvenuti è aumentata notevolmente, raggiungendo una media del 30% nell'ultimo semestre in analisi.

Figura 4 - Percentuale di atti introduttivi depositati telematicament presso i 60 Tribunali destinatari del progetto GOL, medie semestrali



Nonostante il notevole trend di crescita, i ricorsi per decreto ingiuntivo e per procedure esecutive, il cui deposito telematico è obbligatorio per legge, continuano a rappresentare la maggioranza degli atti introduttivi depositati telematicamente. L'analisi evidenzia, infatti, che nel mese di giugno 2015 solo il 9% del totale delle iscrizioni a ruolo è rappresentato da atti introduttivi depositati telematicamente anche in regime di facoltatività. Oltre il 60% delle note di iscrizione a ruolo continuano ad essere depositate in formato cartaceo.

Dall'analisi non è stato possibile individuare relazioni di causa-effetto significative che possano spiegare le differenze rilevate nei diversi uffici. Una considerazione che risulta evidente è che, se da un lato per gli UUGG le attività predisposte da progetto GoL hanno dato un impulso, talvolta misurabile, al processo di digitalizzazione, dall'altro lato si fatica a dire lo stesso per le attività previste e rivolte agli Ordini Forensi.

In conclusione, se da un lato l'analisi dei dati sulle iscrizioni a ruolo telematiche evidenzia l'esistenza di notevoli margini di **miglioramento nell'utilizzo del servizio da parte degli avvocati**, dall'altro lato il notevole trend di crescita realizzato nel periodo in analisi porta a concludere che l'utenza professionale fa un uso sempre più ampio del telematico anche con riferimento agli atti per i quali non esiste l'obbligo di legge.

Pagamenti telematici

I pagamenti su canale telematico dei diritti e delle spese di giustizia sono eseguiti secondo le reGoLe tecniche di cui al DM 44/2011 e le relative specifiche tecniche definite nel **provvedimento del 18 luglio 2011**. Per pagamento telematico si intende non solo il pagamento del contributo unificato ma anche il pagamento dei diritti di copia e cancelleria. Tale strumento permette al soggetto abilitato, esterno all'Ufficio Giudiziario, di pagare on-line le spese di giustizia ed i diritti di cancelleria. I pagamenti telematici possono essere eseguiti:

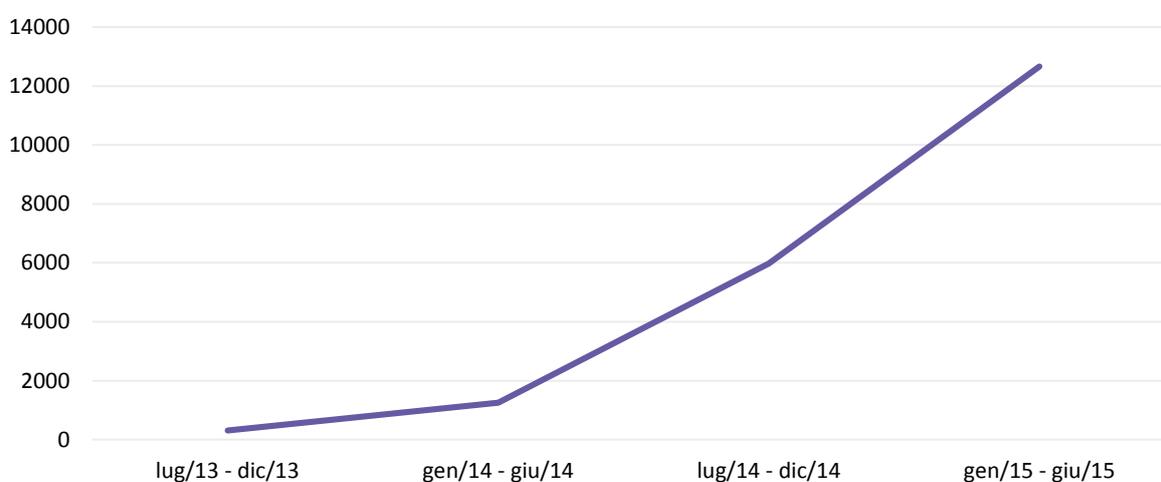
- utilizzando l'apposito servizio a disposizione nella sezione Servizi del Portale dei Servizi Telematici del Ministero, previa autenticazione tramite smart card o dispositivo USB;
- attraverso funzionalità messe a disposizione da un Punto di Accesso.

Tale strumento può assumere la funzione di vero e proprio **volano nel processo di digitalizzazione** per diversi motivi:

- ✓ può influenzare positivamente la **diffusione delle iscrizioni al ruolo** per via telematica;
- ✓ può aiutare a superare le ben note difficoltà che gli Uffici giudiziari incontrano nelle procedure di **recupero crediti**. Esso infatti annullerebbe le interazioni con l'utenza professionale esterna legate alla consegna della copia del pagamento scansionato, nonché le successive operazioni amministrative per il recupero di tali somme;
- ✓ può avere un considerevole **impatto sulla definizione dei procedimenti di ingiunzione**.

Il grafico in Figura 5 mostra la diffusione dei pagamenti telematici nei quattro seguenti semestri.

Figura 5 - Diffusione dei pagamenti telematici



Da tale analisi si evidenzia chiaramente un trend di **rapida crescita ma ancora largamente minoritaria**. Sebbene non sia stato possibile ricavare il numero di pagamenti totali, poiché registrati sul Sistema Informativo dell'Amministrazione (SIAMM) non incluso nelle fonti di dati disponibili, da una stima basata sul numero di iscrizioni annue complessive e sull'importo medio dei pagamenti, si rileva che tali volumi rappresentano **circa il 3% del totale dei pagamenti**.

L'analisi svolta ha consentito di escludere la correlazione tra la diffusione dello strumento e la dimensione dell'ufficio ma di considerare il legame con il territorio. Perciò si potrebbero attribuire le differenze che intercorrono tra i vari uffici alla **propensione e/o familiarità che gli ordini forensi di riferimento** hanno con tale strumento.

In conclusione, se da un lato l'utilità del pagamento con modalità telematica e il beneficio che da tale strumento può derivare è inconfutabile e ampiamente riconosciuta dagli attori del processo civile, dall'altro la sua diffusione stenta ad avviarsi. Tale situazione non può essere attribuita ad elementi strutturali del procedimento civile o degli uffici giudiziari ma piuttosto alla scarsa propensione da parte della maggior parte dell'avvocatura prevalentemente giustificata dai costi, dalla farraginosità dello strumento e dalle prassi comuni nel rapporto con i clienti.

Tale considerazione porta ad individuare nel legislatore l'unico attore in grado di influenzare la situazione attraverso la predisposizione di un sistema di incentivi ed obblighi nei confronti degli ordini forensi, che consenta di supportare la diffusione di questo strumento.

Atti e provvedimenti nativi digitali

L'utilizzo del servizio di deposito telematico degli atti e dei provvedimenti da parte dei giudici rappresenta **uno dei principali fattori determinanti il livello di digitalizzazione** degli Uffici Giudiziari.

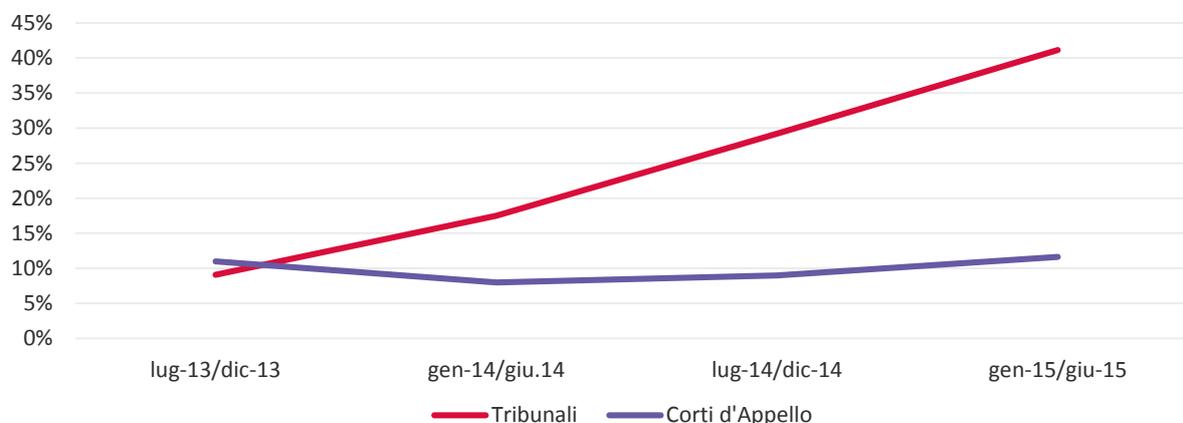
La redazione e il deposito dei provvedimenti tramite la Consolle del Magistrato (ovvero la produzione degli atti denominati "nativi digitali") incide notevolmente sul lavoro del personale amministrativo e degli stessi giudici.

Nell'ambito dei **focus group** sono emersi, infatti, i vantaggi del deposito telematico degli atti da parte dei magistrati:

- **Per il personale amministrativo**, il risparmio di tempo è legato soprattutto alla maggiore immediatezza e rapidità dell'accettazione del deposito telematico rispetto a quello cartaceo e alla riduzione degli accessi di pubblico per la richiesta di copia di conformità degli atti. Inoltre, l'utilizzo diffuso della consolle evita al personale amministrativo la gestione del doppio fascicolo, cartaceo e digitale (scansione del cartaceo), che invece è segnalata come una notevole criticità e come un fattore di estensione dei tempi di lavorazione dei fascicoli da parte del personale amministrativo. Si aggiunge, infine, il vantaggio organizzativo della dematerializzazione dei fascicoli (consultazione da remoto, eliminazione del rischio di perdita di documenti), non realizzabile in presenza di atti ancora redatti in formato cartaceo.
- **Per i magistrati**, i vantaggi riguardano soprattutto la possibilità di depositare in qualsiasi momento, anche in remoto e da casa, i propri provvedimenti, senza dover dipendere dagli orari di apertura delle cancellerie.
- **Per l'Ufficio nel suo complesso**, il diffuso ricorso al deposito telematico degli atti del giudice si traduce in risparmi di spesa (in particolare, per carta e toner) e in una maggiore trasparenza delle informazioni relative alle cause e alle sentenze per l'avvocatura e i cittadini.

Dall'analisi è stato possibile intravedere, quale effetto di lungo periodo delle attività svolte da GoL in relazione alla sensibilizzazione e formazione dei magistrati, un **aumento costante dei depositi telematici da parte dei magistrati**, ciò sebbene non sorga alcun obbligo per i Magistrati.

Figura 6 - Percentuale di atti nativi digitali sul totale degli atti depositati dai magistrati



Il trend di crescita dei depositi telematici è evidente per tutti i distretti giudiziari con percentuali di deposito telematico che oscillano tra il 30% ed il 50% nel primo semestre del 2015. Tale aumento è relativo a tutte le tipologie di atto, dunque a decreti, sentenze ed ordinanze. È necessario sottolineare che il dato relativo ai decreti comprende, oltre al decreto ingiuntivo (per il quale vige ormai obbligo di deposito telematico), anche altre tipologie.

Non è possibile attribuire le differenze che intercorrono tra i vari uffici ad elementi strutturali del PCT né a soluzioni organizzative; è stato tuttavia possibile identificare un legame tra la percentuale di depositi telematici e la tipologia di rito giudiziario cui si riferiscono.

Tale approfondimento sulle differenze che intercorrono tra le varie materie, per cui i tassi di deposito per alcune materie sono più contenuti rispetto ad altre fa nascere, a nostro avviso, un'attenzione particolare nella definizione delle procedure informatiche e nella predisposizione delle attività di accompagnamento e supporto all'informatizzazione.

Per entrare maggiormente nel dettaglio, la tabella di seguito riporta le percentuali di atti depositati telematicamente rispetto al totale degli atti depositati dai giudici, con distinzione delle diverse materie

Tabella 2 - % Atti depositati telematicamente sul totale degli atti depositati dai magistrati

Materia	% di atti
Contenzioso ordinario	53%
Lavoro	46%
Esecuzioni e fallimenti	43%
Volontaria giurisdizione	32%

Una possibile spiegazione di tali differenze, stando a quanto riportato dal personale di magistratura intervenuto durante i focus group, è che il sistema appare **concepito per il contenzioso ordinario** e poi solo "adattato" alle altre procedure. Ad esempio, si rileva la mancanza di numerosi "eventi" legati al rito esecutivo e la presenza di criticità quali:

- l'impossibilità di gestire telematicamente i **concordati**;
- le difficoltà legate alla fase di **verifica dello stato passivo**;
- la mancata visione dei **sub-procedimenti**;
- il mancato accesso al fascicolo parte del PM.

A ciò si aggiunge la laboriosità della funzione di "**visto agli atti**" che risulta notevolmente più dispendiosa rispetto alla prassi cartacea e i problemi legati al rito collegiale, nel qual caso il documento, controfirmato dal Presidente, torna al giudice relatore per il deposito.

In conclusione, l'analisi di questi risultati suggerisce alcune considerazioni a rinforzo dell'effetto trainante ottenuto da GoL sul processo di digitalizzazione e, indirettamente, sulla definizione dei procedimenti.

Alcuni possibili ambiti sui quali intervenire per omogeneizzare e favorire la diffusione del PCT all'interno dei singoli uffici possono essere rappresentati dalla previsione di sessioni formative ad hoc, preferibilmente in modalità *on the job*, che affrontino le precise specificità delle diverse materie, e dal potenziamento delle funzioni delle consolle.

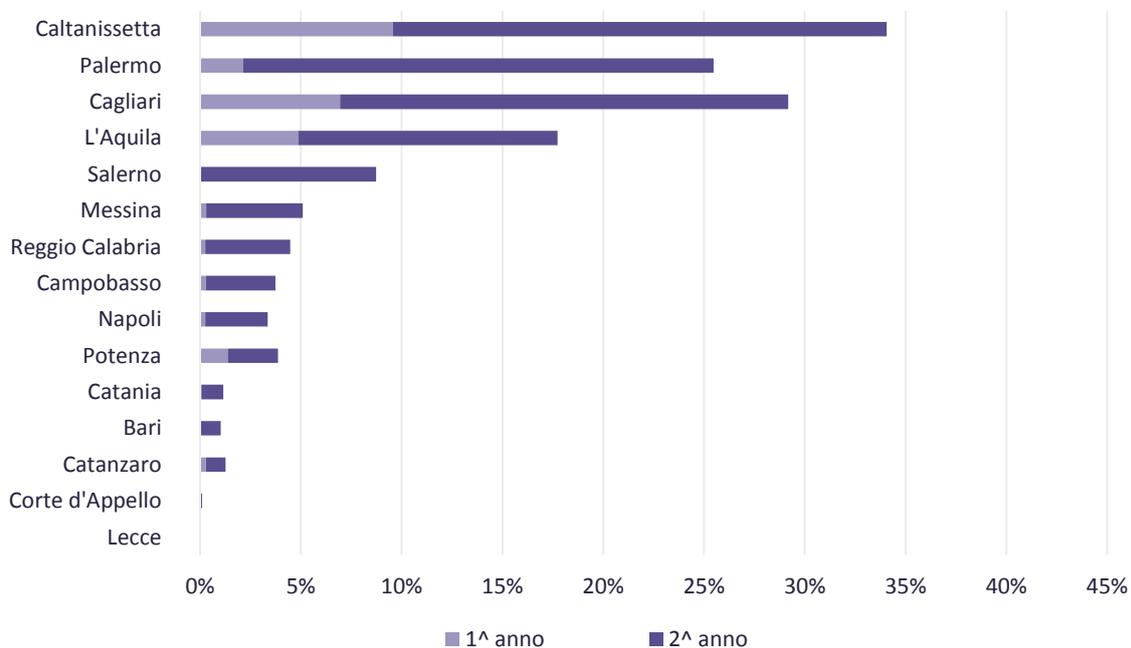
Verbalizzazione telematica

La gestione dell'udienza è un **passaggio fondamentale e allo stesso tempo critico** nella digitalizzazione del processo civile. Un ufficio che non utilizza lo strumento telematico in sede di verbalizzazione rinuncia ad alcuni degli impatti positivi più rilevanti dell'innovazione legislativa come quelli legati all'archiviazione, alla trasparenza e alla semplicità di trasmissione dei fascicoli e contemporaneamente rafforza tutti i problemi legati al fascicolo "ibrido" (cartaceo-telematico).

D'altra parte, l'attività di verbalizzazione effettuata dal magistrato tramite consolle difficilmente si concilia con udienze nelle quali il **numero dei fascicoli da trattare è spesso molto elevato**.

La figura che segue mostra l'andamento del fenomeno. Questa informazione consente di verificare il tasso di digitalizzazione delle udienze civili. I valori indicati rappresentano il dato medio nell'anno precedente (1 luglio 2013 – 30 giugno 2014) e nell'anno successivo (1 luglio 2014 – 30 giugno 2015) all'entrata in vigore dell'obbligatorietà.

Figura 7 - Diffusione media dei verbali nativi digitali per distretto



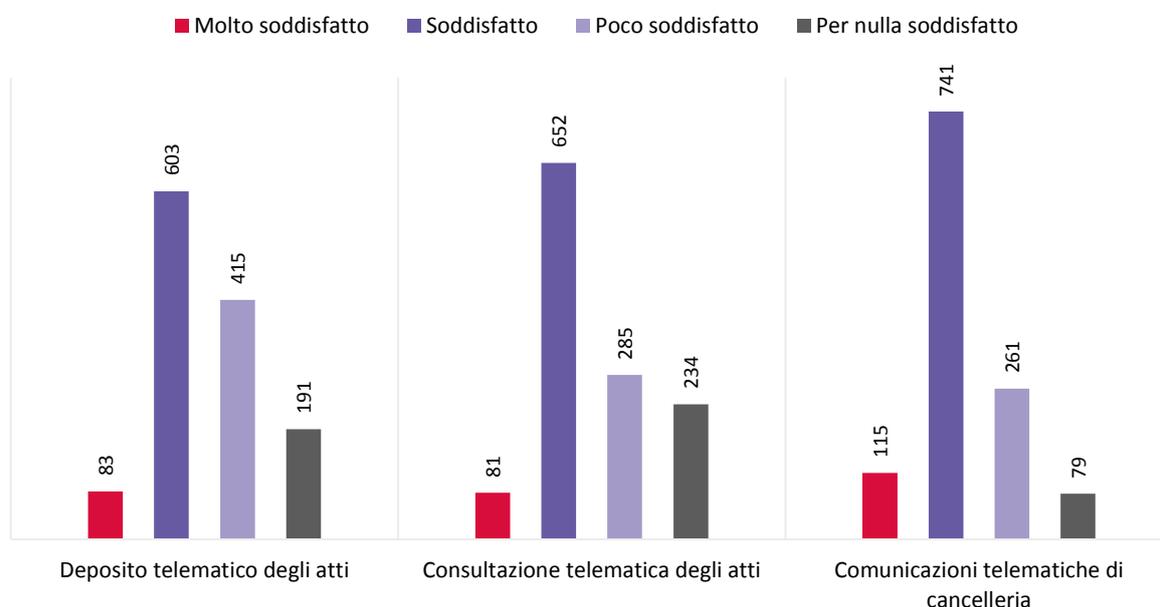
Si evidenzia un andamento crescente sebbene molto diversificato tra i diversi uffici. Per individuare una causa che spieghi tale differenza si sono valutati due aspetti.

1.4 Livello di qualità percepito dall'utenza professionale esterna

La valutazione rivolta all'utenza professionale è stata dedicata a comprendere il livello di soddisfazione e consapevolezza rispetto alle innovazioni tecnologiche introdotte da parte dell'utenza professionale direttamente coinvolta. Il **62% degli Ordini forensi contattati si è attivato per la compilazione** con un tasso di risposta complessivo del 2% (corrispondente a 1448 questionari compilati).

La struttura del questionario ha permesso di verificare il livello di soddisfazione complessiva dell'avvocatura, rispetto a tre elementi rilevanti: il deposito telematico degli atti, la consultazione del fascicolo digitale e le comunicazioni telematiche

Figura 8 - Livello di soddisfazione complessivo rispetto a tre elementi rilevanti



I risultati dell'indagine hanno mostrato da un lato la generale soddisfazione dell'utenza per ciascuno dei tre elementi. L'analisi ha anche permesso, infine, di evidenziare i maggiori benefici e le maggiori criticità evidenziate dall'utenza professionale esterna

PRINCIPALI BENEFICI	Riduzione dei costi dovuti alla necessità di recarsi fisicamente presso l'Ufficio	53,1%
	Maggiore tempo disponibile per consegna/deposito dei documenti (gli Uffici sono telematicamente "aperti" fino alle 23:59 del giorno termine ultimo per il deposito/consegna)	44,0%
	Possibilità di interazione rapida e uniforme con tutti gli Uffici Giudiziari sul territorio nazionale	40,7%
	Maggiore accesso agli atti e ai documenti processuali	33,9%
PRINCIPALI CRITICITA'	Complessità e frammentazione del quadro normativo e difficoltà nella sua interpretazione	49%

Complessità delle regole tecniche per la creazione, trasmissione e scambio di documenti informatici	45%
Resistenze “culturali” rispetto all’innovazione e mantenimento di modalità di lavoro tradizionali (es. copie cortesia)	42%
Frequenza di anomalie ed errori	32%
Personale interno degli Uffici non sufficientemente formato per la gestione in modalità telematica del processo civile	30%

1.5 Mappa delle criticità e soluzioni organizzative

L’attività di audit organizzativo realizzata durante i focus group ha permesso di sviluppare un’analisi degli aspetti critici del processo di digitalizzazione del rito civile e di individuare una serie di soluzioni adottate o potenziali in risposta.

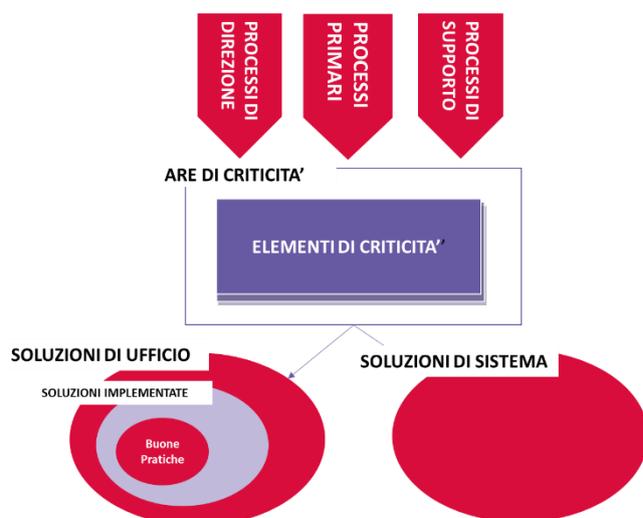
Il primo passaggio è stato la definizione di aree di criticità raccolte in 3 macro-classi di riferimento ossia:

- 1. Criticità collegate al sistema di direzione e governance:** ovvero l’insieme delle criticità collegate connesse ai processi in grado di guidare il sistema organizzativo dell’ufficio verso obiettivi definiti;
- 2. Criticità collegate alla realizzazione dei processi primari:** ovvero finalizzati al raggiungimento della missione fondamentale dell’Ufficio Giudiziario e alla soddisfazione della domanda di giustizia espressa dal territorio;
- 3. Criticità collegate ai processi di supporto:** a loro volta suddivisi in **processi amministrativi puri** (di “mantenimento”) e **processi di supporto all’attività processuale**.

Per ciascun’area sono stati individuati elementi critici e soluzioni migliorative. Queste, a loro volta, possono essere suddivise in soluzione di ufficio, ossia attivabili a livello di singolo UG e di sistema, che richiedono interventi ministeriali o legislativi. Infine, all’interno delle soluzioni di ufficio sono state evidenziate soluzioni implementate dai diversi UUGG e tra queste, quelle ritenute buone pratiche. La figura sotto mostra il processo fin qui descritto.

Questo processo ha permesso di individuare un numero considerevole di soluzioni di miglioramento, tutte descritte

al capitolo 7 (Mappa delle criticità e soluzioni organizzative).



2. L'IMPATTO DIRETTO DEL PROGETTO GOL

Di seguito si riporta una descrizione approfondita delle attività previste dalle prime due Linee di azione del progetto GOL e si riportano le analisi, i risultati complessivi e gli approfondimenti relativi agli impatti diretti del Progetto GoL. Si parla, in tal caso:

- ✓ della percezione dell'efficacia delle attività del progetto GoL;
- ✓ della misura dell'impatto diretto a breve termine del progetto GoL, rispetto agli obiettivi dichiarati.

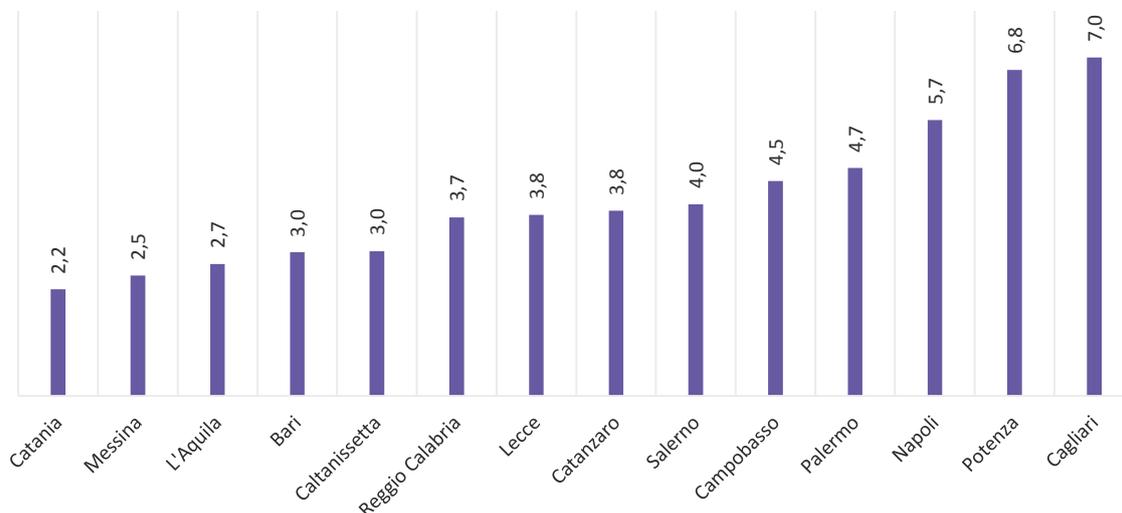
2.1 Le azioni intraprese

Nell'ambito del progetto PCT Sud - Giustizia On Line sono state condotte le seguenti attività:

- **presidio tecnico e assistenza all'avvio della procedura**, ovvero guida e supporto a tutti gli utenti del sistema (tecnici, cancellieri e magistrati) nella fase di start-up del PCT, al fine di valutare ed eliminare da subito tutte le cause che potrebbero ridurre le performance del sistema o renderne difficoltoso l'utilizzo;
- **addestramento utenti e tecnici** (personale di cancelleria e magistrati), sotto forma sia di formazione in aula sia di affiancamento/formazione "on-the-job" destinate al massimo a 2 o 3 persone per volta;
- **management e assistenza organizzativa agli utenti e stakeholder**, ovvero supporto agli Uffici nell'attivazione di tavoli congiunti di presidio al progetto, nella definizione di un modello organizzativo, nella comunicazione e presidio delle attività in capo agli ordini professionali e in genere ai portatori di interessi, nel coinvolgimento di tutti gli attori del processo civile, anche esterni (avvocati);
- **centro competenza magistrati**, ovvero attività di supporto di tipo applicativo e giuridico ai magistrati per l'utilizzo ottimale e continuativo degli strumenti messi a disposizione del giudice.

Le attività di supporto, formazione e assistenza sono **iniziate a ottobre 2013 e sono state portate a termine a ottobre 2014**: in alcuni Uffici le attività sono iniziate ben prima dell'entrata in vigore del DL n. 90 del 24 giugno 2014, in altri Uffici invece sono iniziate a ridosso dell'obbligatorietà. Anche la durata in termini di mesi risulta molto variabile tra i diversi distretti: in alcuni (Campobasso, Napoli e Salerno) ha superato i 7 mesi, ma nella maggior parte dei distretti la formazione è stata erogata in **un arco temporale compreso tra i due e i quattro mesi**.

Figura 9 - Durata media del Progetto GoL (in mesi)



La formazione è stata erogata tramite il CISIA locale, che a sua volta ha curato l'affidamento a società esterne. Secondo i dati dei singoli CISIA, sono state erogate **2.898 giornate di formazione**, distribuite nei diversi distretti come riportato dalla tabella 3. Da tale rilevazione è escluso il distretto dell'Aquila, i cui dati non sono disponibili.

Tabella 3 – Numero giornate di formazione e affiancamento erogate

Distretto	Numero giornate di formazione	Numero giornate di affiancamento
Bari	270	
Cagliari	376	
Caltanissetta	23	51
Campobasso	38	84
Catania	83	
Catanzaro	90	198
Lecce	61	
Messina	180	
Napoli	220	260
Palermo	71	205
Potenza	312	
Reggio Calabria	42	128
Salerno	90	116
Totale	1856	1042

La tabella 4 riporta il numero di magistrati e rappresentanti del personale amministrativo coinvolto nelle attività formative, per ciascun distretto

Tabella 4 – Personale coinvolto nelle giornate di formazione e affiancamento

Distretto	Personale amm.vo coinvolto	Personale togato coinvolto
<i>Bari</i>	200	45
<i>Cagliari</i>	140	80
<i>Caltanissetta</i>	64	50
<i>Campobasso</i>	150	30
<i>Catania</i>	82	112
<i>Catanzaro</i>	183	101
<i>Lecce</i>	100	30
<i>Messina</i>	67	59
<i>Napoli</i>	800	510
<i>Palermo</i>	307	170
<i>Potenza</i>	150	30
<i>Reggio Calabria</i>	73	46
<i>Salerno</i>	420	98
Totale	2736	1361

2.2 La percezione dell'efficacia delle attività svolte dal progetto PCT Sud - GoL

Attraverso i focus group e le interviste individuali, è stato rilevato da un lato il livello di conoscenza del progetto Giustizia on Line da parte del personale amministrativo e di magistratura, dall'altro il livello di soddisfazione rispetto allo stesso e, in particolare, rispetto alle attività formative svolte.

Relativamente alla conoscenza del progetto GoL, nell'ambito della valutazione è emerso che **nel 20% degli Uffici Giudiziari** il personale che ha partecipato ai focus group **non aveva un chiaro ricordo del progetto** e della formazione ricevuta trovando difficile distinguere da altri interventi formativi realizzati nello stesso periodo.

Rispetto al livello di soddisfazione del personale amministrativo e di magistratura, si è scelto di scomporre la rilevazione in cinque fattori ritenuti rilevanti, quali:

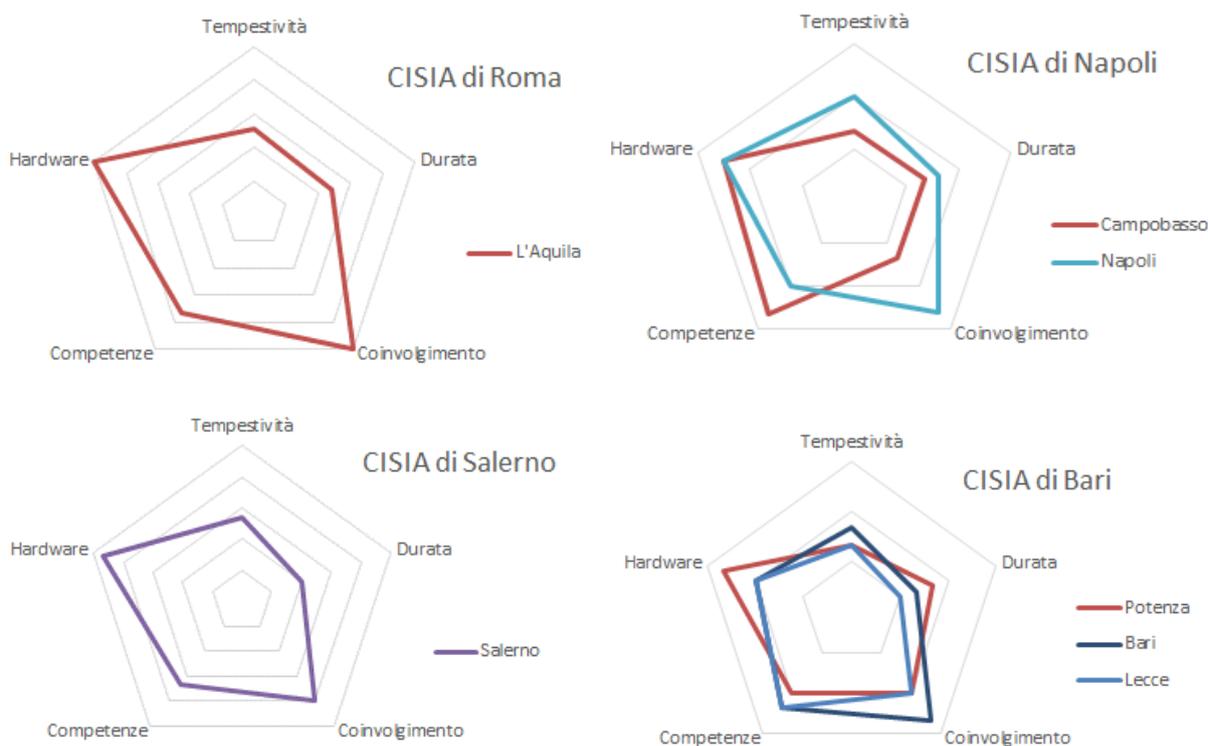
- 1. La tempestività dell'intervento formativo**, ovvero adeguatezza del periodo di presenza e affiancamento dei formatori rispetto all'effettivo utilizzo del PCT da parte del personale;
- 2. La durata dell'intervento formativo**, ovvero adeguatezza del numero di giornate previste per l'affiancamento e/o la formazione in aula del personale;
- 3. Il livello di coinvolgimento del personale**, ovvero la possibilità aperta a tutto il personale amministrativo e di magistratura di partecipare alle attività del progetto;

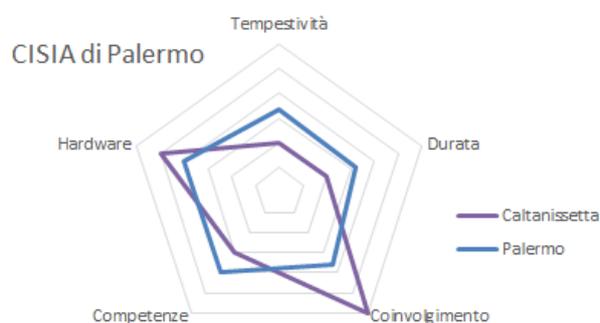
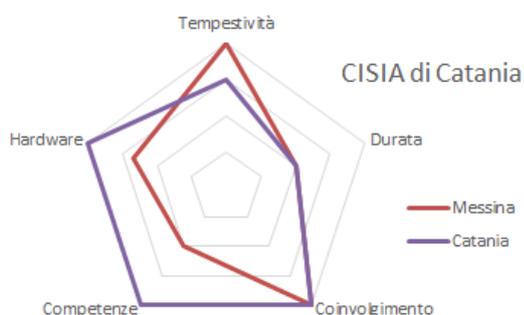
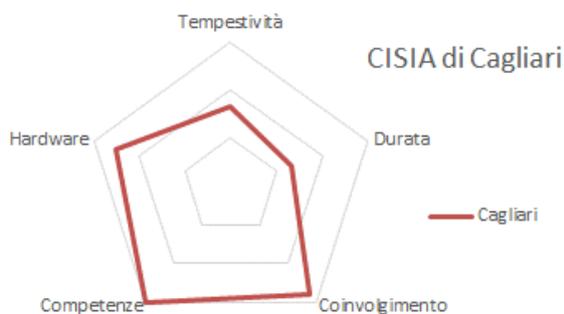
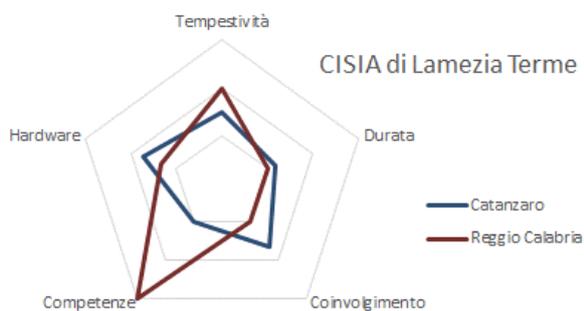
4. **Le competenze dei formatori**, ovvero adeguatezza della preparazione dei formatori sia in termini informatici sia in termini di conoscenza della procedura e degli specifici applicativi in uso presso gli Uffici Giudiziari;
5. **La distribuzione della dotazione hardware**, ovvero adeguatezza della strumentazione informatica fornita nell'ambito del progetto (PC portatili, scanner, stampanti).

I grafici sottostanti mostrano i livelli di soddisfazione per ciascun elemento rilevati all'interno dei diversi Uffici e aggregati per distretto. Essi riportano, dunque, le medie distrettuali aggregate per CISIA di competenza.

Tale aggregazione è motivata dal fatto che la dotazione finanziaria relativa alle prime due linee di azione del Progetto GoL è stata attribuita a ciascun CISIA, responsabile per gli acquisti per il territorio.

Figura 10 – Livello di soddisfazione rispetto al Progetto GoL





Dall'analisi emerge un'elevata variabilità tra i diversi distretti con riferimento al livello di soddisfazione sui diversi elementi chiave. In generale, tuttavia, emerge come dato medio che il livello di soddisfazione è:

- **medio-alto con riferimento al livello di coinvolgimento del personale:** la partecipazione alle attività di formazione e affiancamento è stata estesa a tutto il personale, sia amministrativo sia di magistratura. I casi di mancato coinvolgimento del personale sono attribuibili alla programmazione delle attività anche in orario di apertura delle cancellerie al pubblico, che spesso hanno reso difficile la piena partecipazione da parte del personale (in particolare amministrativo);
- **medio-alto con riferimento alla dotazione hardware ricevuta:** soprattutto con riferimento ai PC portatili forniti ai magistrati, sebbene spesso ci siano ancora carenze di scanner e stampanti, particolarmente rilevanti in fase di avvio del PCT, e di dotazione informatiche (fisse e/o portatili) per i GOT, per gli ausiliari, per i tirocinanti o gli stagisti.
- **medio con riferimento alle competenze dei formatori:** in particolare, il personale si è dichiarato soddisfatto della disponibilità dei formatori e delle loro competenze informatiche, poco soddisfatto sulla loro capacità di rispondere a dubbi e quesiti di carattere maggiormente giuridico, a causa di una competenza non sempre adeguata;
- **medio-basso con riferimento alla tempestività dell'intervento:** spesso l'intervento si è rivelato troppo in ritardo rispetto al tema delle comunicazioni telematiche (obbligatorietà febbraio 2013) o troppo in anticipo rispetto all'effettivo uso degli strumenti PCT per i decreti ingiuntivi telematici con la conseguenza di una formazione

2.3 Linea 1: Le comunicazioni telematiche

Con il D.L. n.179/2012 le comunicazioni elettroniche in ambito civile, già in uso presso 194 Uffici Giudiziari, sono divenute obbligatorie a far data dal **18 febbraio 2013**. Stando ai risultati dei focus group, la modifica normativa che ha introdotto la notifica telematica è stata accolta con ampio favore da parte del personale amministrativo degli uffici giudiziari interessati, citata come principale beneficio legato al PCT dalla totalità degli attori coinvolti nel progetto.

Tale innovazione, oltre a **ridurre il carico di lavoro sulle cancellerie**, attraverso una netta semplificazione delle attività di notifica, ha avuto, e potrà avere sempre di più, un **impatto notevole sugli accessi dell'utenza professionale**. Il DL 179/2012 come modificato da D.L. 90/2014 attribuisce, infatti, agli avvocati la facoltà di autenticare le copie informatiche di atti di parte e provvedimenti del magistrato presenti nel fascicolo telematico di Tribunali e Corti di Appello, siano esse native digitali o derivanti da scansione di atti cartacei. La prima linea di azione del Progetto GoL si proponeva di *attivare un sistema di gestione digitale e telematico del processo civile che dematerializzasse integralmente i flussi informativi e di comunicazione tra gli uffici giudiziari, gli studi legali e gli altri professionisti interessati dal settore*. Si è dunque dato impulso alla diffusione delle comunicazioni telematiche con l'obiettivo di recuperare efficienza riducendo i costi di produzione delle comunicazioni; incrementare la dematerializzazione attraverso l'utilizzo della Consolle del Magistrato ed innalzare il livello di utilizzo dei sistemi digitali e telematici per gli studi legali.

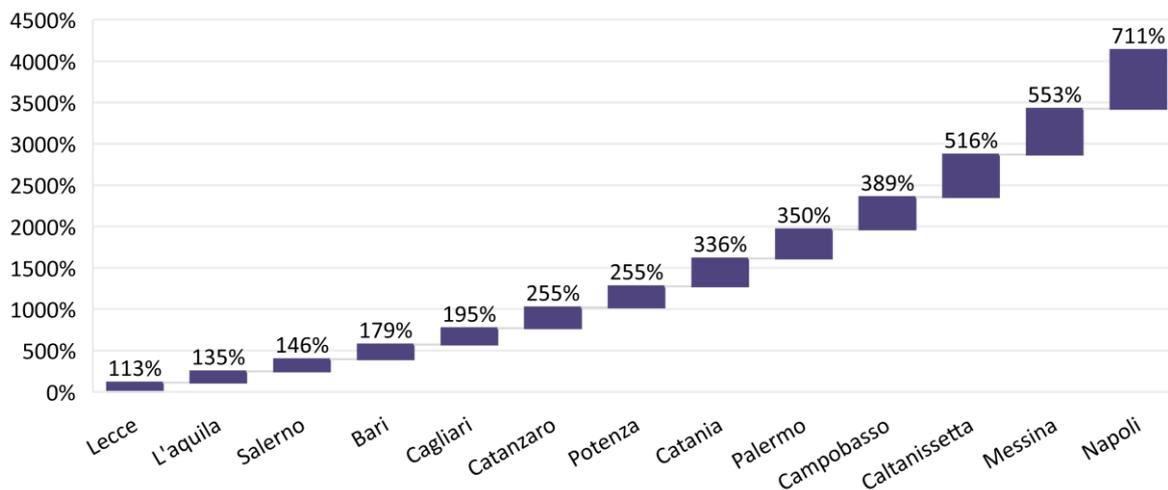
Nel complesso, l'analisi sulle comunicazioni telematiche si è articolata su tre filoni, focalizzati su tre obiettivi diversi:

1. **l'andamento delle comunicazioni telematiche** al fine di offrire un quadro chiaro dell'ampiezza del fenomeno;
2. **l'andamento delle comunicazioni telematiche prima e dopo il progetto GoL** al fine di verificare l'impatto dell'intervento sulla digitalizzazione delle comunicazioni
3. **la valutazione degli indicatori di risultati previsti dal documento progettuale di GoL**. A tale proposito, come detto in precedenza, l'indisponibilità di informazioni adeguate e l'entrata in vigore degli obblighi di legge, non ha consentito di valutare la riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale (indicatore 1) e il rapporto tra atti gestiti telematicamente ed atti gestiti tradizionalmente (indicatore 2). Oggetto di tale valutazione è, dunque, stato:
 - ✓ Il rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni telematiche con allegati provvedimenti cartacei scansionati e di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento.

L'andamento delle comunicazioni telematiche

Per dare un'idea della dimensione del fenomeno complessivo si riportano di seguito i tassi di crescita delle comunicazioni telematiche. I semestri considerati sono dunque: I Semestre: 1 luglio 2013 – 31 dicembre 2013; II Semestre: 1 gennaio 2014 – 30 giugno 2014; III Semestre: 1 luglio 2014 – 31 dicembre 2014; IV Semestre: 1 gennaio 2015 – 30 giugno 2015

Figura 11 - Tasso di crescita delle Comunicazioni telematiche



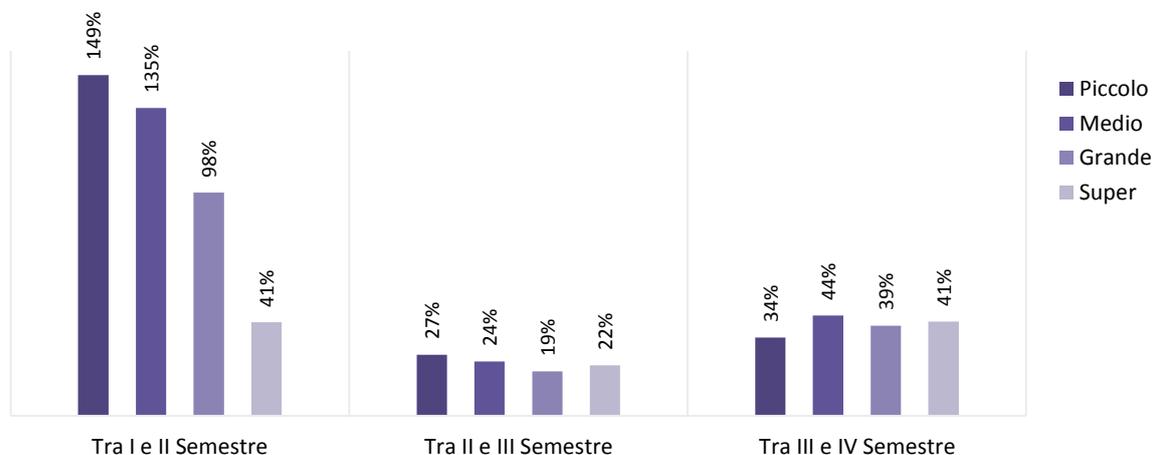
I dati mostrano un **incremento elevato**, a conferma di quanto il personale amministrativo degli uffici giudiziari abbia percepito positivamente lo strumento, sebbene siano evidenti le differenze che intercorrono tra i distretti giudiziari.

Come anticipato, le differenze possono essere spiegate dal numero di giornate di formazione erogate dal progetto GoL. L'indice di correlazione prodotto altamente significativo (+0,8%), per cui all'aumentare dei giorni di formazione e affiancamento ricevute è aumentato il numero di comunicazioni telematiche inviate.

Per offrire un ulteriore livello di approfondimento, l'elaborazione dei dati è stata volta ad individuare la relazione tra diffusione delle comunicazioni e

- la dimensione dell'ufficio;
- la tipologia di atto ad esse legato.

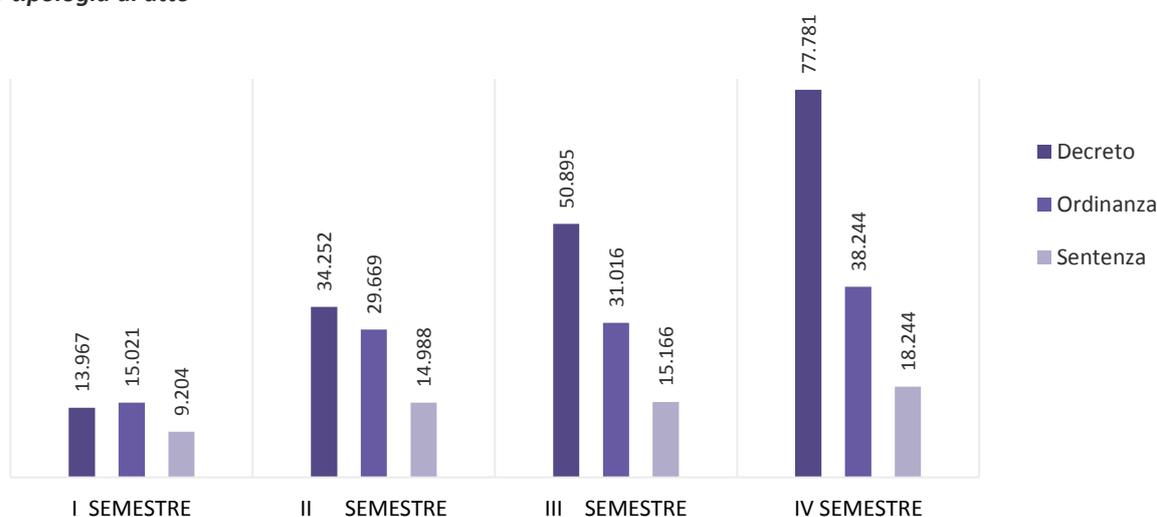
Figura 12 - Tasso di crescita delle comunicazioni telematiche per dimensione dell'UG



Il grafico mostra una netta correlazione tra la dimensione dell'ufficio e l'aumento delle notifiche telematiche nel primo semestre, che può indicare come tale innovazione sia stata recepita più rapidamente dagli uffici di piccole dimensioni. Tale distinzione dimensionale è quella riconosciuta dal Ministero della Giustizia. Con il passare dei mesi, la differenza tra i tassi di crescita si assottiglia notevolmente.

Successivamente si è inteso valutare la diffusione di questo strumento in base alla tipologia di atto ad esso legato. La Figura 13 descrive tale andamento:

Figura 13 - Totale delle Comunicazioni telematiche inviate nei quattro semestri, distinte per tipologia di atto



Si nota che nei primi mesi oggetto delle comunicazioni telematiche erano i provvedimenti del giudice senza particolari distinzioni. Ad oggi circa il 60% delle comunicazioni riguarda i decreti (circa 80.000 decreti comunicati telematicamente nell'ultimo semestre). Questo è quasi certamente dovuto all'introduzione dell'obbligo di deposito telematico dei decreti ingiuntivi.

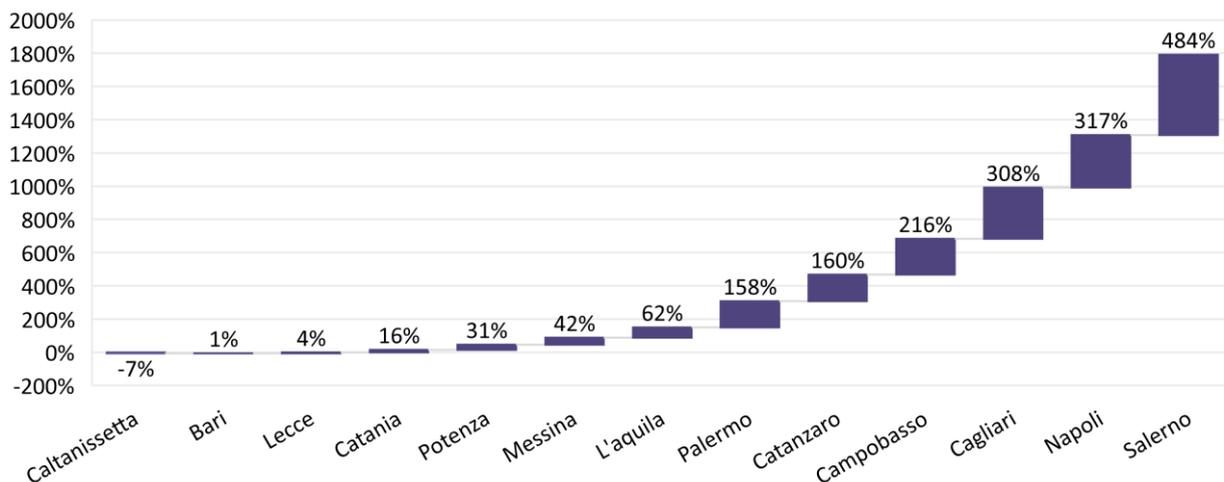
La diffusione delle comunicazioni telematiche prima e dopo il progetto GoL

Prima di procedere ad illustrare i risultati è utile ribadire i seguenti punti:

- risulta difficile **separare del tutto gli effetti del progetto Giustizia On Line da quelli prodotti dall'innovazione legislativa**, poiché l'intervento è stato condotto in seguito all'entrata in vigore del D.L. n.179/2012 e molto a ridosso dell'entrata in vigore del 30 giugno 2014, data in cui è diventato obbligatorio il deposito telematico di tutti gli atti e provvedimenti del procedimento per decreto ingiuntivo.
- Il Progetto GoL ha avuto sviluppi temporali diversi a seconda del CISIA di riferimento.

Ciò premesso, per soddisfare la necessità di verificare l’impatto degli interventi previsti dal Progetto, si è scelto di riaggregare i dati in modo da ottenere il tasso di crescita delle comunicazioni telematiche **tra la media del trimestre precedente all’avvio del progetto GoL e la media del trimestre successivo alla conclusione del progetto GoL.**

Figura 14 - Tasso di crescita delle comunicazioni telematiche prima e dopo GoL



I dati sono aggregati per distretto giudiziario e mostrano un tendenziale aumento delle comunicazioni tra il primo e il secondo trimestre in considerazione, sebbene esso sia caratterizzato da tassi crescita diversi. Si passa infatti dall’1% di comunicazioni in più al mese del Distretto di Bari al 484% del distretto di Salerno.

Come già anticipato, tale risultato va interpretato alla luce del fatto che il progetto GoL sia stato avviato circa un anno dopo l’entrata in vigore del valore legale delle comunicazioni telematiche, ciò implica che alcuni tribunali, al momento dell’avvio del progetto, avevano già raggiunto un livello di comunicazioni già molto elevato, avendo anche partecipato alla sperimentazione come sedi pilota (es. Tribunale di Bari). Tale considerazione risulta ancor più evidente nel grafico in figura 6 il quale mostra il numero medio delle comunicazioni telematiche nel trimestre precedente all’avvio del progetto GoL ed in quello dopo la sua conclusione.

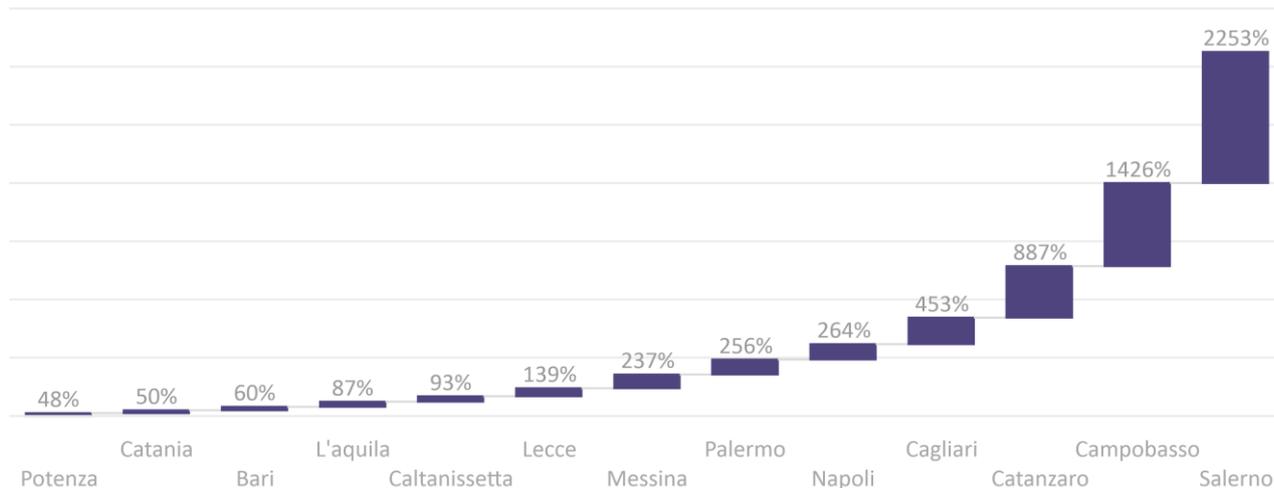
Comunicazioni telematiche di atti cartacei e nativi digitali

Come anticipato obiettivo di questa valutazione è stato quello di “Rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni telematiche con allegati provvedimenti cartacei scansionati e di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell’intervento” (Indicatore 3).

Tale elemento va attentamente considerato sia in quanto indice della **digitalizzazione di un ufficio**, poiché direttamente collegato alla propensione al deposito telematico dei magistrati, sia poiché influenza l’organizzazione interna e al carico di lavoro del personale amministrativo che produce. La comunicazione di un atto nativo digitale rispetto ad un atto cartaceo, infatti, elimina gli obblighi di scansione degli atti, riduce in misura maggiore il carico di lavoro delle cancellerie.

La figura di seguito mostra la percentuale di Comunicazioni telematiche di atti nativi digitali rispetto al totale delle comunicazioni telematiche nel trimestre precedente e nel trimestre successivo rispetto al Progetto GoL.

Figura 15: Tasso i crescita delle comunicazioni di atti nativi digitali



Anche tali percentuali sono significativamente in aumento. Prima dell'avvio del progetto GoL solo il 9% delle comunicazioni telematiche era relativa ad atti nativi digitali; dopo la conclusione delle attività, tale percentuale è salita al 23%.

Va sottolineato che in questo caso ciò che si diceva prima rispetto alla difficoltà di verificare l'impatto degli interventi previsti dal progetto, risulta viepiù mai evidente. L'introduzione del Decreto legge giugno 2014 n. 90, entrato in vigore il 30 giugno dello stesso anno, pur non introducendo nessun obbligo per i Magistrati, ha incentivato il deposito telematico da parte del personale togato.

Conclusioni

In conclusione, dall'analisi realizzata si evincono due aspetti: da un lato, l'aumento del numero di comunicazioni telematiche subito dopo il termine delle attività previste dal progetto, dall'altro l'aumento del numero di comunicazioni aventi ad oggetto atti nativi digitali. Ciò porta a concludere che GoL ha avuto un impatto significativamente positivo non solo sulla digitalizzazione delle comunicazioni ma anche sull'utilizzo della Consolle da parte dei Giudici. Le attività previste dalla prima Linea di Azione 1 del progetto, hanno avuto un impatto rilevantemente positivo sulla diffusione delle comunicazioni telematiche e sulla digitalizzazione degli atti oggetto di comunicazione.

2.4 Linea 2: Diffusione dei decreti ingiuntivi telematici

La seconda linea di azione del progetto Giustizia On Line, al fine di perseguire il medesimo obiettivo della Linea 1, ha previsto azioni per la diffusione dei decreti ingiuntivi telematici in **23 uffici giudiziari** delle regioni Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Calabria, Puglia, Sardegna, Sicilia. Anche i risultati attesi di tale linea di azione erano i medesimi della Linea 1, ovvero recuperare efficienza riducendo i costi di produzione delle comunicazioni e degli atti processuali, incrementare la dematerializzazione attraverso l'utilizzo della Consolle del Magistrato ed innalzare il livello di utilizzo dei sistemi digitali e telematici per gli studi legali.

Anche in questa valutazione risulta **difficile separare gli effetti del progetto Giustizia On Line da quelli dell'obbligatorietà**, dato che l'intervento è stato condotto a ridosso del 30 Giugno 2014, data in cui è diventato obbligatorio il deposito telematico di tutti gli atti e provvedimenti del procedimento per decreto ingiuntivo.

Gli indicatori di risultato proposti in fase progettuale dall'intervento Giustizia On Line nell'ambito di questa Linea di attività sono i seguenti:

- ✓ Riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale;
- ✓ Rapporto percentuale tra atti gestiti telematicamente ed atti gestiti tradizionalmente;
- ✓ Rapporto fra le percentuali di invio di comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti scansionati e comunicazioni elettroniche con allegati provvedimenti nativi telematici negli uffici oggetto dell'intervento e le medesime percentuali negli uffici giudiziari che hanno attivato le procedure del PCT da più di un anno (benchmark).

Come per la Linea 1, anche in questo caso alcuni indicatori proposti in fase progettuale non risultano misurabili allo stato attuale a causa degli effetti della entrata in vigore dell'obbligatorietà del decreto ingiuntivo telematico.

Pertanto in questa sede si è deciso di considerare solo il primo, ovvero la riduzione dei tempi di svolgimento della fase processuale, inteso in senso lato come riduzione dei **tempi di pubblicazione dei decreti ingiuntivi** e quindi la media di giorni che passano tra il deposito del ricorso e la pubblicazione da parte della cancelleria. Il dato è stato fornito dalla DGSIA su base mensile per il periodo da luglio 2013 a giugno 2015. Al fine di valutare tale fenomeno si analizzeranno di seguito le **variazioni percentuali dei tempi** di pubblicazione dei decreti ingiuntivi negli ultimi due anni e, in particolare, nei mesi che hanno preceduto e seguito il progetto.

È importante sottolineare che, a differenza delle comunicazioni telematiche, la cui obbligatorietà risale a febbraio 2013, i dati in questo caso riguardano un periodo di passaggio tra deposito cartaceo e telematico. Nello specifico i dati riferiti al periodo compreso tra luglio 2013 e giugno 2014 si riferiscono sia ai decreti ingiuntivi cartacei che telematici; quelli riferiti al periodo compreso tra luglio 2014 e giugno 2015 si riferiscono a decreti ingiuntivi depositati solo telematicamente.

Per attribuire concretezza all'analisi, si valuterà la variazione dei tempi di lavoro dei decreti ingiuntivi prima e dopo il GoL, sotto due aspetti:

1. Confronto tra le variazioni realizzate dagli Uffici destinatari delle specifiche attività della Linea 2 e quelle rilevate presso tutti gli altri Uffici partecipanti al progetto GoL;

2. Confronto tra la variazione dei tempi di pubblicazione dei DI calcolate con riferimento solo agli Uffici che hanno realizzato il progetto GoL con anticipo rispetto all'obbligatorietà.

Valutazione degli effetti della Linea 2 del progetto GoL sui tempi di pubblicazione dei DI

Il primo livello di analisi ha riguardato gli effetti delle specifiche attività svolte nell'ambito della Linea 2 del progetto Giustizia On Line per la diffusione dei decreti ingiuntivi, rivolte a **23 dei 60 Tribunali** coinvolti nel progetto.

Per verificare l'esistenza di un nesso causale tra la riduzione della durata dell'iter di lavorazione del decreto ingiuntivo nel suo complesso e le attività specifiche della Linea 2, è stata elaborata un'analisi comparativa tra gruppo di trattati (i 23 UUGG destinatari della Linea 2) a confronto con il gruppo di controllo (i restanti UUGG, che hanno comunque partecipato al progetto GoL ma non coinvolti dalla Linea 2).

Per valutare, quindi, se l'assistenza aggiuntiva fornita in fase di avvio dei decreti ingiuntivi telematici abbia impattato positivamente sui tempi di lavoro, sono stati **comparati i tempi medi di lavorazione dei decreti ingiuntivi prima e dopo il progetto GoL del gruppo trattato e del gruppo di controllo.**

Tabella 5 - Tasso di variazione dei tempi di pubblicazione dei DI prima e dopo il progetto GoL

<i>UUGG destinatari L2</i>	<i>Media giorni nel semestre precedente a GoL*</i>	<i>Media giorni nel semestre successivo a GoL</i>	<i>Variazione</i>
<i>Pescara</i>	14,32	9,95	-31%
<i>L'Aquila</i>	12,83	9,62	-25%
<i>Chieti</i>	10,39	10,27	-1%
<i>Teramo</i>	13,71	17,33	26%
<i>Campobasso</i>	26,21	27,95	7%
<i>Potenza</i>	25,18	26,72	6%
<i>Matera</i>	13,40	9,17	-32%
<i>Cagliari</i>	36,21	49,57	37%
<i>Sassari</i>	11,78	12,72	8%
<i>S.M. Capua Vetere</i>	50,22	62,11	24%
<i>Benevento</i>	35,78	34,27	-4%
<i>Torre Annunziata</i>	69,93	58,52	-16%
<i>Salerno</i>	52,84	36,43	-31%
<i>Catanzaro</i>	62,22	56,03	-10%
<i>Lamezia Terme</i>	34,74	29,89	-14%
<i>Reggio Calabria</i>	46,20	42,55	-8%
<i>Bari</i>	28,25	48,25	71%
<i>Taranto</i>	12,97	15,65	21%
<i>Lecce</i>	39,39	36,34	-8%
<i>Messina</i>	46,75	59,00	26%
<i>Caltanissetta</i>	20,20	24,76	23%

Palermo	40,74	39,72	-2%
Catania	55,65	46,12	-17%

** il semestre considerato è variabile a seconda delle date in cui si è svolto il progetto GoL nell'Ufficio in analisi*

I dati evidenziano che gli Uffici Giudiziari destinatari delle attività della Linea 2 del progetto Giustizia On Line (Uffici trattati) hanno realizzato, nel semestre successivo al progetto Giustizia On Line, in cui è entrata in vigore l'obbligatorietà del telematico, un **aumento dei tempi di pubblicazione dei decreti ingiuntivi pari al 2%** mentre gli Uffici Giudiziari che hanno partecipato al progetto GoL ma che non sono stati coinvolti nelle attività della Linea 2 hanno realizzato un **aumento dei tempi di lavorazione dei decreti ingiuntivi pari al 30%** gruppo di controllo).

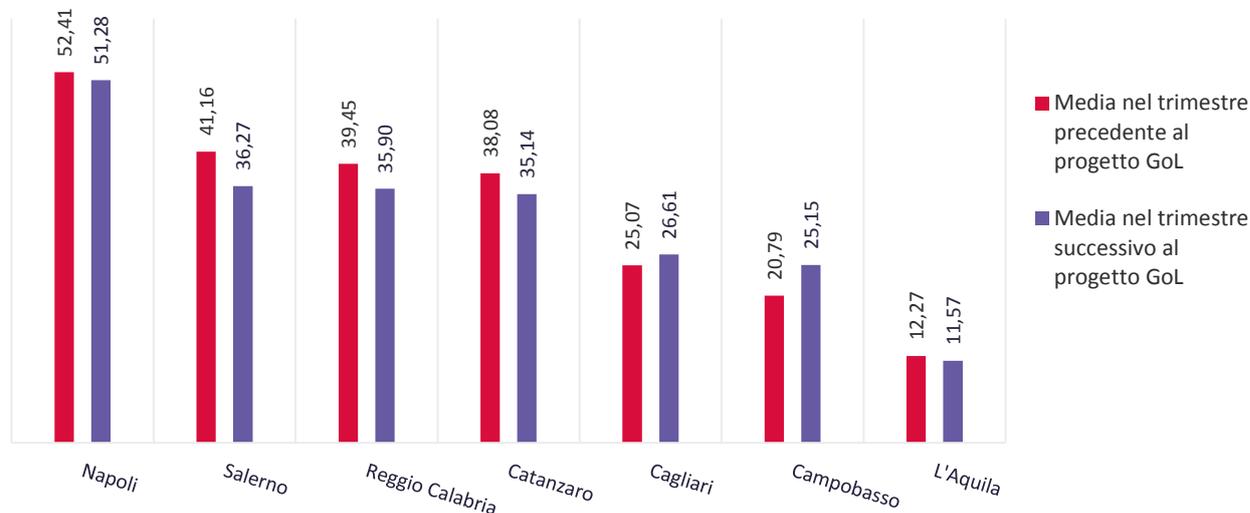
Considerate le difficoltà iniziale fisiologiche della lavorazione telematica dei decreti ingiuntivi, il tasso di variazione dei tempi molto più contenuto porta a concludere che ci sia un nesso causale tra la conduzione delle attività previste nell'ambito della Linea 2, in particolare **le maggiori ore di formazione legate al maggiore impegno di risorse della Linea di azione, e l'acquisizione di una maggiore familiarità con il PCT e quindi un maggiore controllo dei tempi di lavorazione e pubblicazione dei decreti ingiuntivi.**

Valutazione degli effetti della formazione prevista dal progetto GoL sui tempi di pubblicazione dei DI

In secondo luogo, come detto, si è scelto di analizzare l'andamento dei tempi di pubblicazione dei decreti ingiuntivi nel periodo precedente e successivo rispetto all'entrata in vigore del Progetto GoL. A tale fine è stato considerato l'impatto dell'intervento nel suo complesso e non solo limitatamente alle attività poste in essere dalla Linea 2. Il presupposto è, infatti, che le attività formative rivolte a magistrati e personale amministrativo previste dalla Linea 1 abbiano comunque avuto degli **effetti positivi sui tempi di lavorazione degli atti telematici** e, quindi, anche dei decreti ingiuntivi telematici.

In tale caso, diversamente da quanto visto per le comunicazioni, si è dovuto tenere conto dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà (30 Giugno 2014). A tal fine, sono stati considerati i dati **distrettuali** dei soli **Uffici per i quali il progetto GoL è stato realizzato con almeno tre mesi di anticipo rispetto a tale data**, cercando di separare gli effetti dei due interventi.

Figura 16 - Confronto dei tempi medi di lavorazione DI nel trimestre precedente e successivo al progetto GoL



Nei mesi tra la conclusione del progetto Giustizia On Line e l'obbligatorietà, 5 distretti su 7 hanno riscontrato una riduzione della media di giorni di lavorazione dei decreti ingiuntivi. Sebbene si tratti di medie distrettuali, dato che sono considerati i decreti ingiuntivi telematici e cartacei, il trend di riduzione complessivo dei tempi di lavorazione può essere effetto indiretto del progetto Giustizia On Line, a causa di:

- una maggiore familiarità e conoscenza degli applicativi informatici che hanno consentito di **ridurre i tempi di lavorazione dei decreti ingiuntivi telematici**, effetto della formazione erogata a personale amministrativo e magistrati con riferimento anche alla lavorazione dei decreti ingiuntivi;
- una **significativa riduzione** dei passaggi procedurali e amministrativi tra cancellerie e magistrati, anche in questo caso effetto diretto della digitalizzazione e del deposito telematico.

D'altra parte, il **numero dei mesi molto limitato su cui sono stati misurati i tempi** di cui sopra e la **vicinanza con l'obbligatorietà, possono aver influenzato i tassi di variazione dei tempi di lavorazione dei DI**. In particolare, non è da escludere che nei mesi appena precedenti l'obbligatorietà del telematico possa esserci stato un picco di lavorazione dei decreti ingiuntivi cartacei da parte dei magistrati, con conseguente riduzione dei tempi complessivi.

Conclusioni

In conclusione, anche in questo caso l'analisi offre due importanti risultati. Il primo riguarda l'efficacia delle azioni realizzate dalla Linea 2 del progetto GoL, dal momento che gli uffici che ne hanno beneficiato hanno riscontrato meno difficoltà al momento dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà. Il secondo riguarda l'effetto dell'intero intervento sui tempi di definizione dei decreti ingiuntivi, che risultano notevolmente ridotti tra il periodo precedente e quello successivo al progetto.

L'analisi di questi risultati suggerisce alcune considerazioni su quali possano essere alcune possibili aree di intervento sulle quali agire per influenzare positivamente i tempi di lavorazione dei decreti ingiuntivi telematici.

3. LE CONSEGUENZE A MEDIO LUNGO TERMINE DEL PROGETTO GOL

3.1 Atti introduttivi telematici

Pur partendo dal presupposto che alcune tipologie di utenti (es. privati) non sono abilitati alla trasmissione telematica degli atti e che per alcune tipologie di atto (decreti ingiuntivi e procedure esecutive) sono già obbligatoriamente telematici, è interessante verificare il **livello di utilizzo da parte dell'utenza professionale di un servizio telematico non ancora obbligatorio**.

Il recente D.L. n.83/2015 (entrato in vigore il 27.06.2015) ha sancito l'ammissibilità del deposito telematico dell'atto introduttivo o del primo atto difensivo nell'ambito dei procedimenti civili, contenziosi e di volontaria giurisdizione innanzi ai Tribunali e alle Corti d'Appello ma, fermi restando i sopracitati casi di obbligatorietà del deposito telematico, è ancora oggi in facoltà delle parti depositare telematicamente gli atti introduttivi o di costituzione in giudizio, anche in assenza di decreto emesso ai sensi dell'art. 35 d.m. n. 44/2011 presso i Tribunali e le Corti di Appello (con cui la DGSIA autorizza per i singoli Uffici l'anticipazione della legittimità).

Per valutare il livello di diffusione del deposito telematico degli atti introduttivi sono stati analizzati i **dati forniti dalla DGSIA** relativi al numero di atti introduttivi telematici depositati presso i 60 Tribunali e le 16 Corti d'Appello destinatarie del progetto GoL nel periodo che va da gennaio 2013 a dicembre 2015.

Nell'ambito dell'analisi della diffusione dei provvedimenti telematici, si intende verificare:

- ✓ l'andamento della **percentuale di atti introduttivi nativi digitali** (depositati telematicamente) sul totale dei fascicoli sopravvenuti;
- ✓ l'andamento del **valore assoluto degli atti introduttivi digitali** e il loro tasso di crescita, in particolare a partire da luglio 2015, data in cui hanno acquisito valore legale anche nei Tribunali non autorizzati con apposito decreto dalla DGSIA.

Deve essere sottolineato il fatto che i dati presentati di seguito contengono, tra gli altri, anche i ricorsi per decreto ingiuntivo (il cui deposito telematico è divenuto obbligatorio a partire da giugno 2014) e gli atti introduttivi per procedure esecutive, il cui deposito telematico è obbligatorio a partire dal 31 marzo 2015 (per i pignoramenti post D.L. 132/14 ovvero quelli iniziati dopo l'11 dicembre 2014).

In valore assoluto, nel triennio gennaio 2013 – dicembre 2015 il numero degli atti introduttivi depositati telematicamente nel totale dei 60 Tribunali e nelle 14 Corti d'Appello coinvolte nel percorso valutativo è **umentato notevolmente**, in particolare a partire da dicembre 2014.

Figura 17 - Numero di atti introduttivi depositati telematicamente nei 60 Tribunali (valore assoluto)

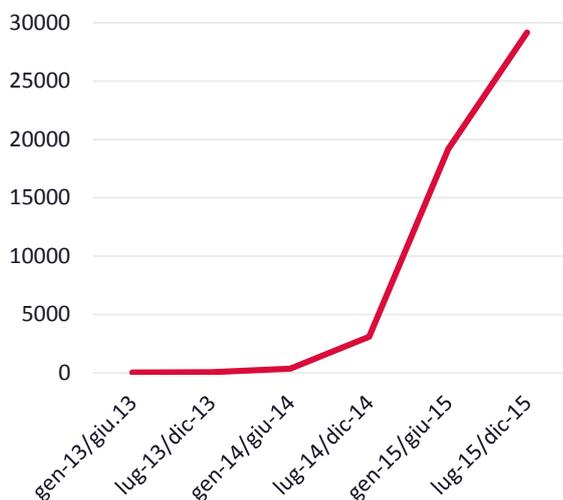
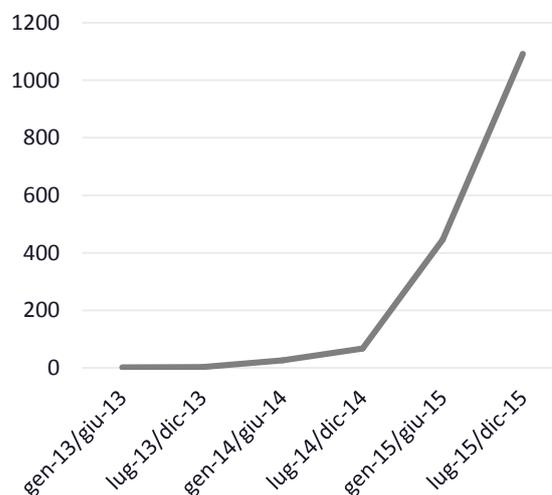
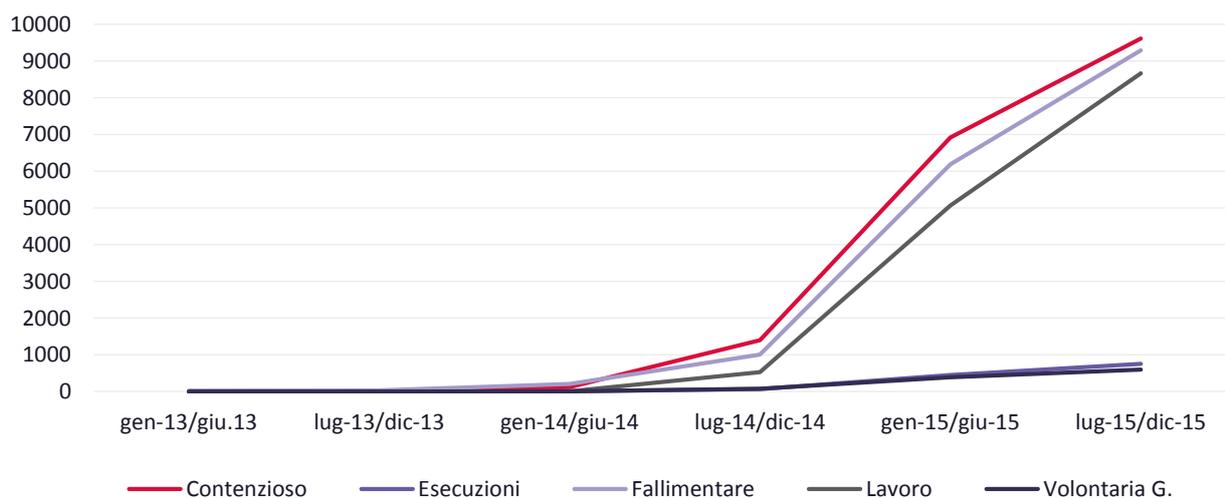


Figura 18 - Numero di atti introduttivi depositati telematicamente nelle 14 Corti d'Appello destinate del progetto GoL (valore assoluto)



Come evidenziato nel grafico che segue, i **tassi di crescita degli atti introduttivi telematici sono molto variabili nelle diverse materie**. In particolare, è interessante notare che nei Tribunali le materie che hanno realizzato un maggiore incremento nell'ultimo anno sono il Contenzioso Ordinario, il Lavoro e la Fallimentare.

Figura 19 - Numero di atti introduttivi depositati telematicamente nei 60 Tribunali destinatari del progetto GoL, dato aggregato per materia

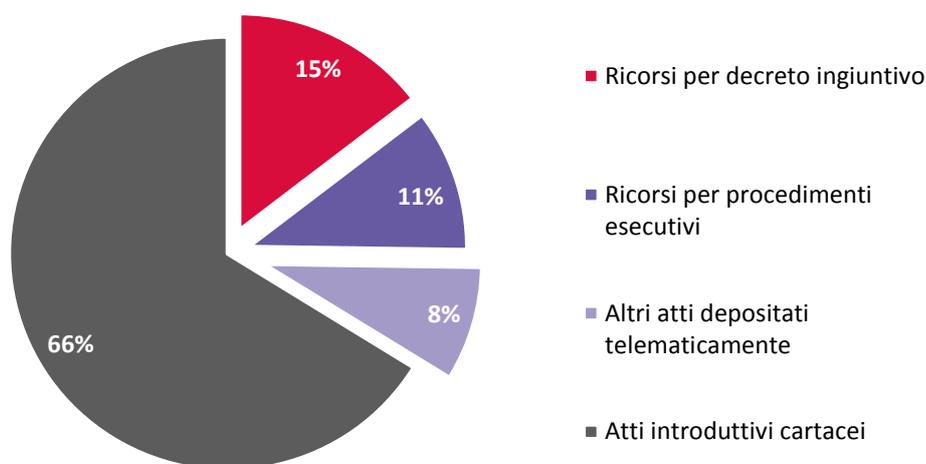


Tuttavia, i ricorsi per decreto ingiuntivo e per procedure esecutive, il cui deposito telematico è obbligatorio per legge, continuano a rappresentare la maggioranza degli atti introduttivi depositati telematicamente.

Il grafico riportato di seguito mostra, infatti, che nel mese di Giugno 2015:

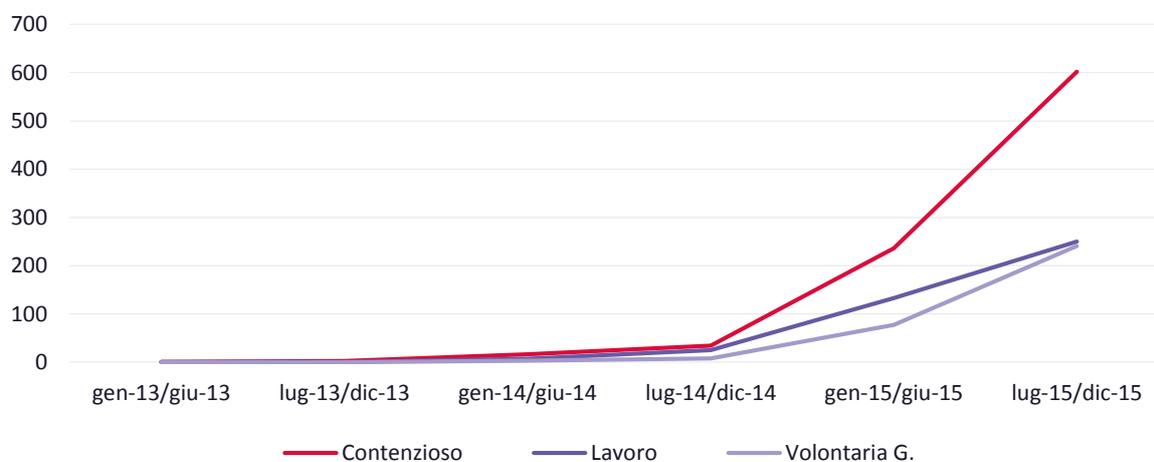
- ✓ la percentuale di atti introduttivi depositati telematicamente seppur in regime di facoltatività si assesta attorno al 9% del totale delle note di iscrizione a ruolo, contro il 15% rappresentato dai ricorsi per decreto ingiuntivo e l'11% di ricorsi per procedimenti esecutivi;
- ✓ la maggioranza degli atti introduttivi (oltre il 60%) è depositata ancora in formato cartaceo.

Figura 20 – Articolazione degli atti introduttivi depositati nel mese di Giugno 2015 presso i 60 Tribunali destinatari del progetto GoL



Nelle Corti d'Appello, la materia che ha realizzato un maggiore incremento nell'ultimo anno è il Contenzioso.

Figura 21 - Numero di atti introduttivi depositati telematicamente nelle 14 Corti d'Appello destinarie del progetto GoL, dato aggregato per materia



L'analisi del dato percentuale, ovvero del numero di atti introduttivi telematici rapportato ai fascicoli sopravvenuti, è stata realizzata con riferimento ai Tribunali, per il biennio luglio 2013 – giugno 2015, ovvero prima del D.L. 83/2015. Nel periodo in analisi la percentuale di atti introduttivi depositati telematicamente sul totale di fascicoli sopravvenuti è cresciuto notevolmente, **passando in media dallo 0% del 2013 a circa il 30% del primo semestre del 2015**. Anche in questo caso, la situazione è variabile tra i distretti: in alcuni ha raggiunto il 60%, mentre in altri si è fermato al di sotto del 10%.

Figura 22 - Percentuale di atti introduttivi depositati telematicamente, media semestrale

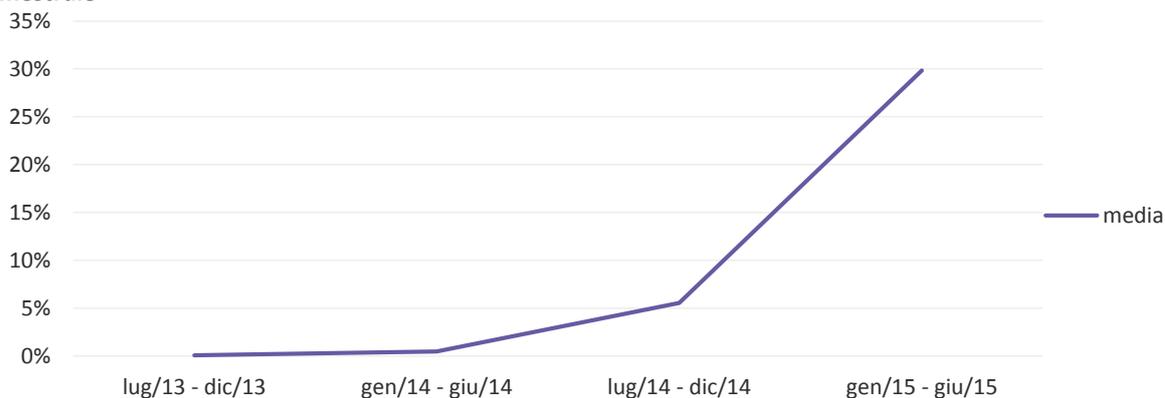
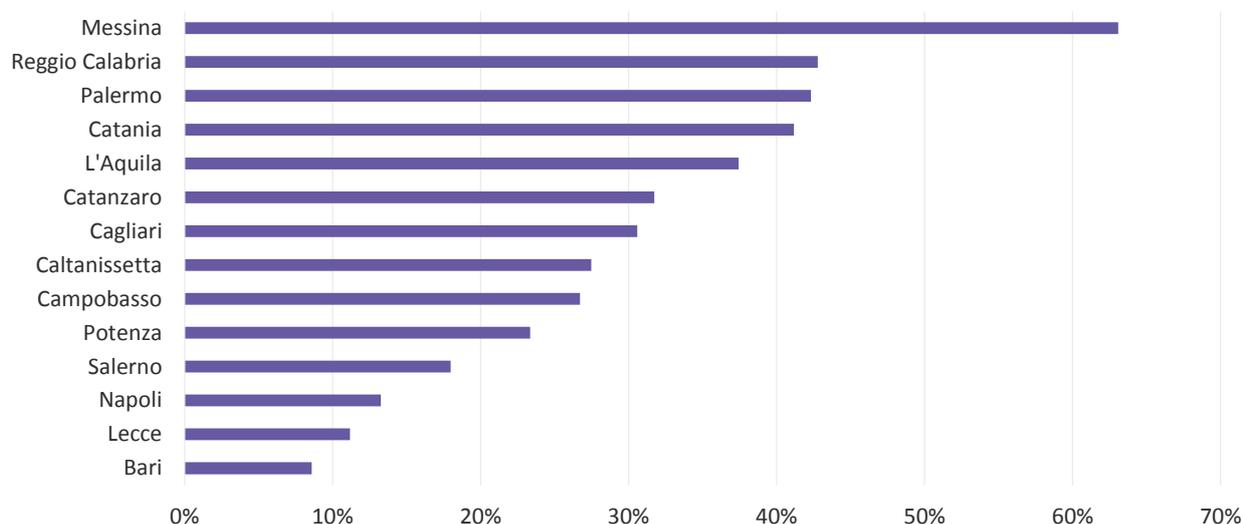


Tabella 6 - Percentuali degli atti introduttivi depositati telematicamente, distinte per distretto

Distretto	lug13/dic13	gen14/giu14	lug14/dic14	gen15/giu15
L'Aquila	1%	1%	9%	37%
Campobasso	0%	0%	5%	27%
Potenza	0%	1%	4%	23%
Cagliari	0%	1%	5%	31%
Napoli	0%	0%	1%	13%
Salerno	0%	0%	2%	18%
Catanzaro	0%	0%	3%	32%
Reggio Calabria	0%	1%	6%	43%
Bari	0%	0%	1%	9%
Lecce	0%	0%	3%	11%
Messina	0%	1%	16%	63%
Caltanissetta	0%	0%	10%	27%
Palermo	0%	0%	4%	42%
Catania	0%	1%	8%	41%

Figura 23 - Percentuale atti introduttivi telematici nel primo semestre del 2015¹



La notevole differenza esistente tra i distretti può essere attribuita da un lato alla diversa vivacità del contesto forense e alla loro proattività nell'utilizzare i servizi telematici, dall'altro lato al diverso regime tra Tribunali con riferimento al valore legale degli atti introduttivi.

Nel primo semestre del 2015, tuttavia, la media della percentuale di atti introduttivi telematici nei 60 Tribunali destinatari del progetto GoL risulta **più elevata rispetto alle percentuali registrate nei quattro Uffici di comparazione**. Tale miglior risultato può essere attribuito alle **attività di formazione e sensibilizzazione degli avvocati realizzate nell'ambito del progetto Giustizia On Line** nei 60 Tribunali del Centro e Sud Italia.

Tuttavia, deve essere precisato che le percentuali al di sotto della media dei Tribunali di Torino e Padova possono essere attribuite al coinvolgimento dei due Uffici nel **dibattito giurisprudenziale in merito al valore e alla legittimità del deposito telematico** di atti non soggetti all'obbligo (per D.L. 18 ottobre 2012, n. 179) né compresi nell'elencazione contenuta nei decreti dirigenziali DGSIA (precedenti al D.L. n.83/2015). Sia Torino che Padova hanno, infatti, dichiarato inammissibile i ricorsi depositati telematicamente e tale fatto ha presumibilmente avuto un impatto sulla propensione da parte degli avvocati a depositare telematicamente anche atti introduttivi per cui non sussisteva l'obbligo.

Tabella 7 – Percentuale di atti introduttivi telematici. Uffici di comparazione

UUGG di comparazione	lug/13-dic/13	gen/14-giu/14	lug/14-dic/14	gen/15-giu/15
Milano	0%	1%	6%	26%
Torino	0%	0%	2%	11%
Padova	1%	2%	6%	23%
Treviso	0%	0%	1%	18%
MEDIA UUGG GoL	0%	1%	5%	30%

¹ Figura 23: media semestrale per ciascun Tribunale Ordinario

Conclusioni

A prescindere dal dibattito giurisprudenziale che ha anticipato il D.L. n.83/2015, dato il trend di notevole crescita degli atti introduttivi telematici nel triennio considerato si può concludere che il **contesto esterno e l'utenza professionale stanno rispondendo bene al telematico** anche con riferimento agli atti introduttivi il cui deposito telematico è ancora facoltativo. Di conseguenza, sempre di più il problema della gestione in contemporanea del cartaceo e del digitale, in modalità doppio binario, sarà attribuibile a prassi interne piuttosto che a limiti o carenze della classe forense nell'utilizzo del deposito telematico.

3.2 Pagamenti telematici

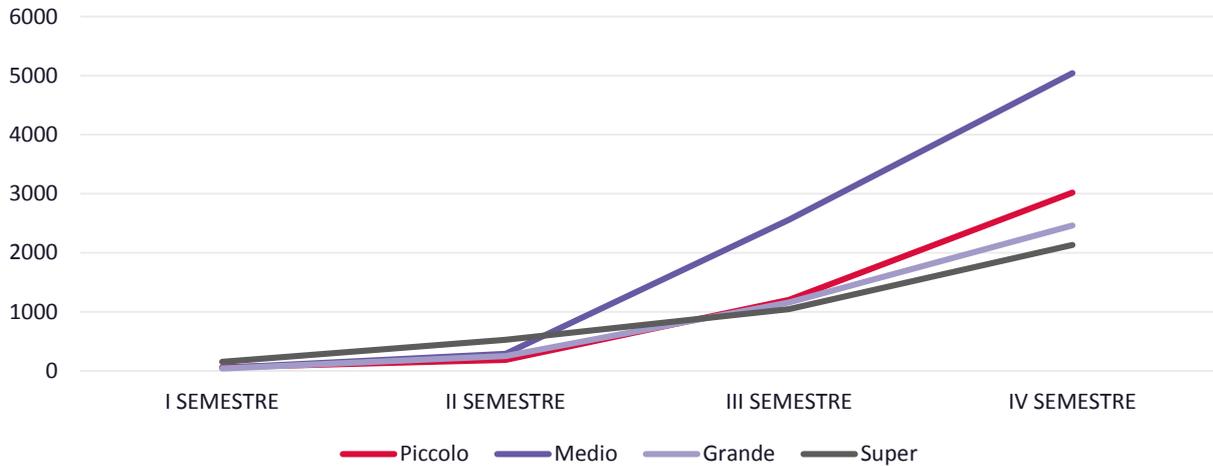
Le elaborazioni dei dati sui pagamenti telematici hanno evidenziato l'andamento crescente del fenomeno. Per approfondire, l'analisi che segue è sviluppata al fine di verificare l'esistenza di correlazioni o situazioni di causa-effetto rispetto alla dimensione e al posizionamento geografico degli uffici. In entrambi i casi, si evidenziano gli uffici con il numero maggiore e minore di pagamenti in modalità telematici stabilendo se tali categorizzazioni consentono di individuare le ragioni alla base della diffusione. Come già sottolineato in precedenza, si sottolinea che i volumi descritti rappresentano circa il 3% del totale dei pagamenti.

Relazione tra la diffusione dei pagamenti telematici e la dimensione degli UUGG

La figura che segue illustra l'andamento del fenomeno nelle tre categorie dimensionali in esame² e riporta i valori medi raggiunti dagli UUGG per ciascuna di esse.

² La suddivisione degli Uffici in categorie dimensionali è frutto di classificazioni elaborate dal Ministero della Giustizia.

Figura 24 - Diffusione dei pagamenti telematici, dato aggregato per dimensione dell'UG



Unica differenza sostanziale che si incontra, riguarda l'ampia diffusione dello strumento negli uffici di medie dimensioni rispetto agli altri.

Tale analisi induce ad asserire che la dimensione degli uffici, maggiore o minore che sia, non necessariamente incide sul tasso di digitalizzazione dei pagamenti. La tabella che segue riporta il valore medio di ciascuna categoria dimensionale comparato alla varianza interna. I valori elevati e disomogenei confermano la tesi per cui non è possibile considerare la "dimensione" quale elemento discriminante per la diffusione dei pagamenti telematici.

Tabella 8 – Media e varianza interna ai distretti rispetto al numero di pagamenti telematici medio ricevuto

	I Semestre		II Semestre		III Semestre		IV Semestre	
	Media	Varianza	Media	Varianza	Media	Varianza	Media	Varianza
Uffici di grandi dimensioni	12	1	19	2	53	33	94	29
Uffici di medie dimensioni	0	1	2	1	21	4	36	7
Uffici di piccole dimensioni	0	16	1	26	6	31	13	51

Relazione tra la diffusione dei pagamenti telematici e la posizione geografica degli UUGG

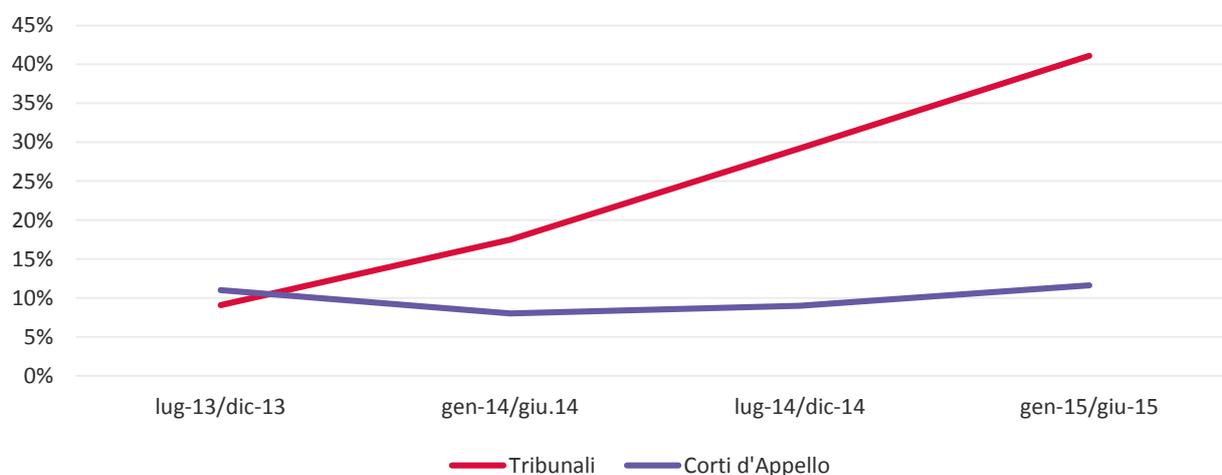
Il secondo fattore preso in considerazione è la distribuzione geografica degli uffici che hanno ricevuto il numero più e meno elevato di pagamenti.

L'analisi è stata realizzata separatamente per Tribunali e Corti d'Appello, dato il diverso livello di digitalizzazione e la diversa tempistica con cui hanno avviato il processo di digitalizzazione del rito civile.

Con riferimento ai **60 Tribunali** destinatari del progetto PCT Sud – Giustizia On Line, in media nel biennio in analisi la percentuale di atti e provvedimenti dei giudici nativi digitali è cresciuta notevolmente, passando **da meno del 10% dell'ultimo semestre del 2013 a oltre il 40% del primo semestre del 2015**.

Nel caso delle **Corti d'Appello** le percentuali di depositi telematici da parte dei giudici si assestano **al di sotto del 15%**.³

Figura 25 - Percentuale di atti nativi digitali sul totale degli atti depositati dai magistrati



Con riferimento ai Tribunali, si può affermare che, in media, nel primo semestre del 2015 **quasi un atto su due è depositato telematicamente**. Tuttavia, i dati articolati per distretto giudiziario evidenziano una **situazione molto variabile**, come mostra la tabella che segue⁴.

Tabella 9 – Percentuale di atti nativi digitali sul totale degli atti depositati, dato aggregato per distretto

Distretto	lug13/dic13	gen14/giu14	lug14/dic14	gen15/giu15
L'Aquila	21%	27%	34%	46%
Campobasso	0%	2%	12%	27%
Potenza	12%	13%	23%	21%
Cagliari	8%	39%	50%	52%
Napoli	5%	11%	29%	49%
Salerno	0%	0%	3%	46%
Catanzaro	3%	13%	29%	40%
Bari	22%	18%	31%	35%

³ Figura 25 - dato medio semestrale, calcolato con riferimento ai 60 Tribunali e alle 14 Corti d'Appello destinatarie del progetto GOL

⁴ Tabella 9 - dato aggregato a livello distrettuale (Tribunali)

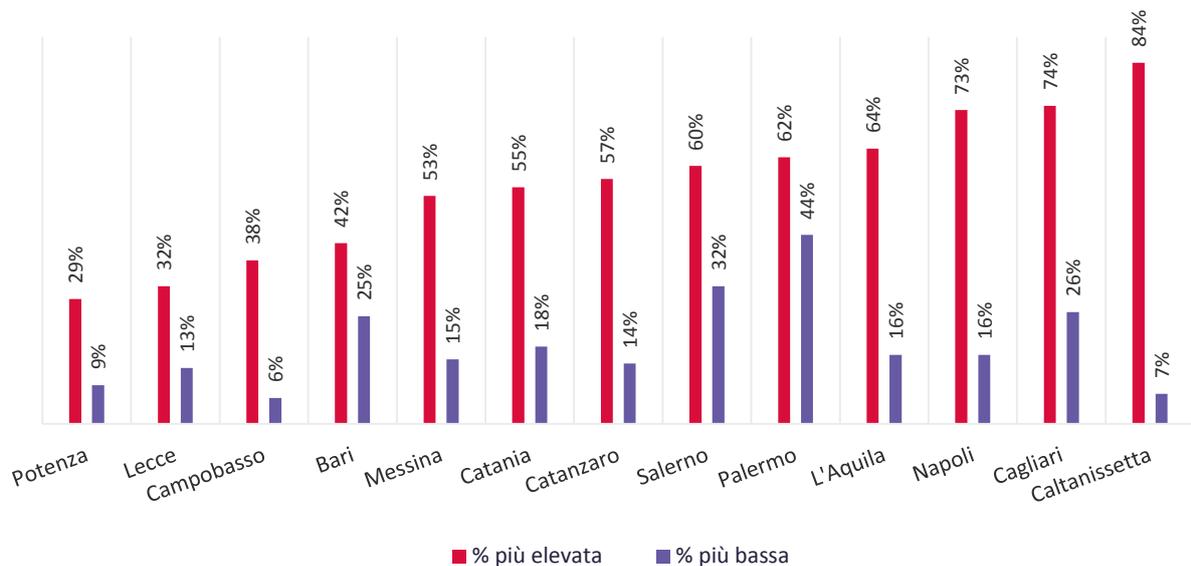
Lecce	1%	7%	12%	22%
Messina	3%	19%	16%	32%
Caltanissetta	21%	31%	45%	55%
Palermo	6%	17%	34%	52%
Catania	10%	11%	17%	30%

Come evidenziato nel grafico, il **trend di crescita dei depositi telematici è evidente per tutti i distretti giudiziari**, sebbene in alcuni di essi le percentuali non superino il 30% mentre in altri superano il 50%.

A sua volta, all'interno dei singoli distretti c'è un'elevata variabilità tra i singoli uffici. Il grafico in figura 26, mostrando per ciascun distretto la percentuale di digitalizzazione più elevata e la percentuale più bassa, descrive chiaramente questa differenza.

Esempio più eclatante è rappresentato dal Distretto di Caltanissetta, all'interno del quale un ufficio ha raggiunto, nei quattro semestri in oggetto, un tasso di digitalizzazione pari all'84% ed un altro un tasso di digitalizzazione pari al 7%.

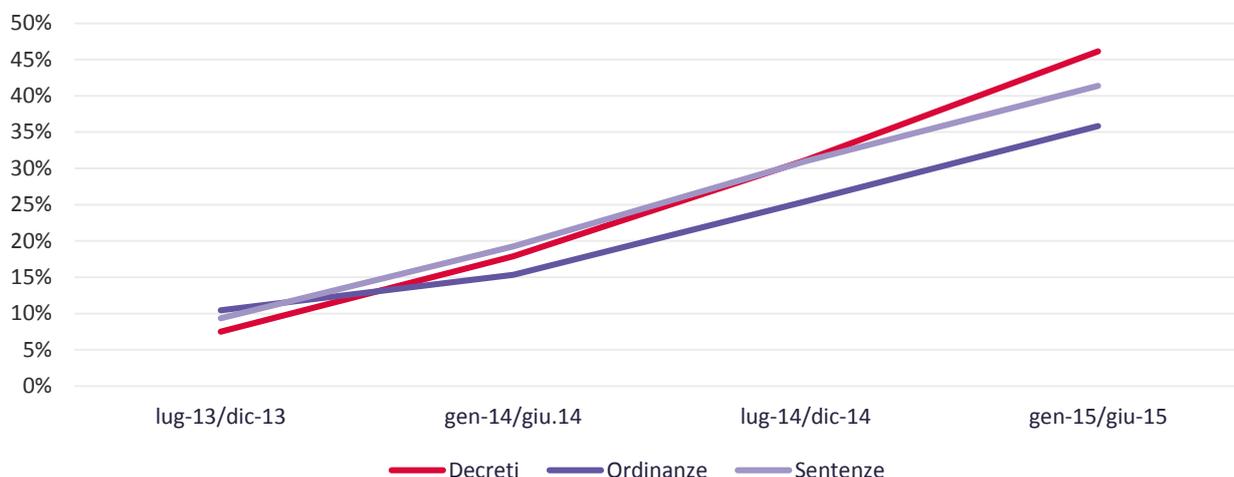
Figura 26 - Percentuale atti depositati telematicamente, dati aggregati per distretto



Relativamente ai Tribunali Ordinari, i tassi di digitalizzazione dei depositi telematici sono in crescita per tutte e tre le tipologie di atto del Giudice: decreti, sentenze e ordinanze.⁵

⁵ Figura 13 - Dato Aggregato per medie semestrali dei 60 Tribunali destinatari del progetto GOL

Figura 27 - Percentuale di atti depositati telematicamente sul totale, dati distinti per tipologia di atto (Tribunali Ordinari)

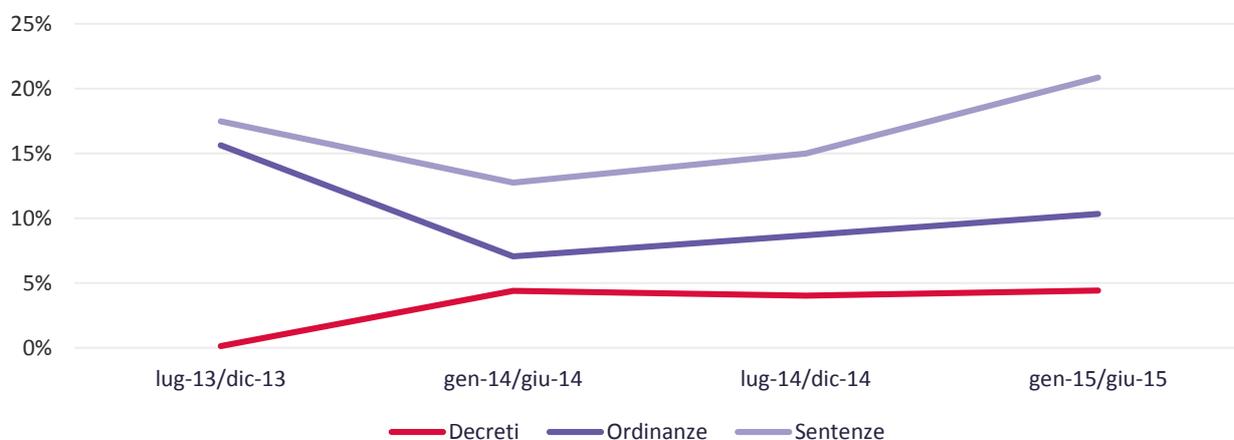


In particolare, nel primo semestre del 2015, in media i decreti depositati telematicamente (che, tuttavia, contengono al loro interno i decreti ingiuntivi, per cui il deposito telematico è obbligatorio per legge) si assestano al 46% del totale. Le sentenze native digitali risultano pari al 41% e le ordinanze al 36%.

Per quanto riguarda le Corti d’Appello, la tipologia di atto che presenta un **tasso di digitalizzazione più alto** è rappresentato dalla **sentenza**, che raggiunge il 20% dei depositi telematici, come mostrato dal grafico in figura 28. I decreti continuano, in media, ad essere depositati telematicamente in meno del 5% dei casi.

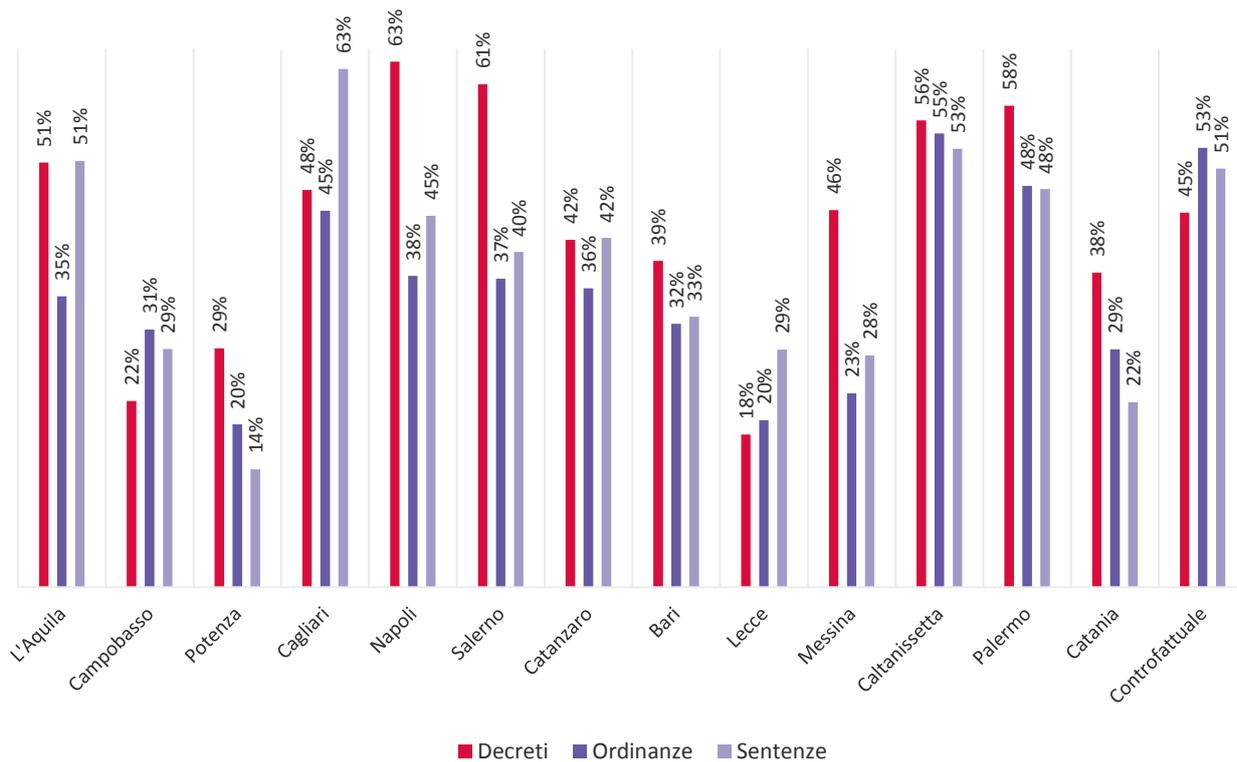
È importante sottolineare che con “Decretri” si intendono non solo i decreti ingiuntivi ma tutti i decreti depositati telematicamente nel periodo, come ad esempio i decreti di fissazione di udienza.

Figura 28 - Percentuale di atti depositati telematicamente sul totale, distinti per tipologia di atto (Corti d’Appello)



Anche per quanto riguarda la distinzione per tipologia di atto, il dato articolato per distretto evidenzia una forte variabilità non solo tra i diversi distretti ma anche, all'interno di uno stesso distretto, tra le diverse tipologie di atto. Il grafico che segue mostra anche che non esiste una forte differenza con i quattro Tribunali dell'analisi di comparazione (media di Milano, Torino, Treviso e Padova).⁶

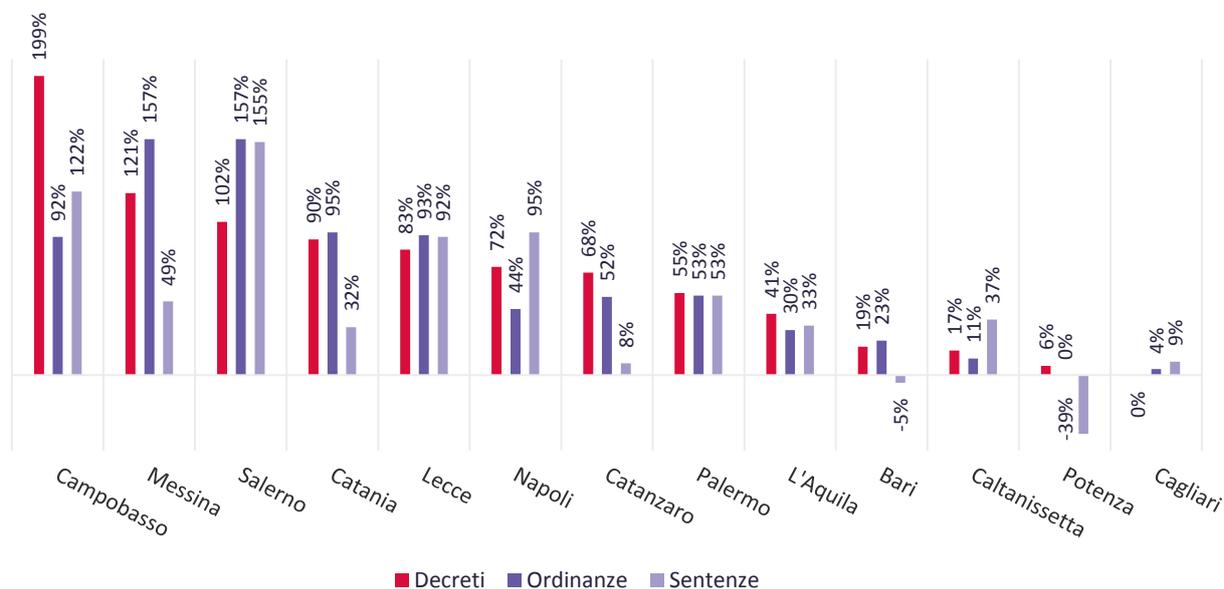
Figura 29 - Percentuale di atti depositati telematicamente sul totale, distinti per tipologia



Infine, il grafico in figura 30 mostra l'articolazione dei tassi di crescita dei depositi telematici per distretto giudiziario, evidenziando le differenze per ciascuna tipologia di atto. In tal caso si è scelto di verificare l'andamento nell'anno successivo all'entrata in vigore dell'obbligatorietà, analizzando la crescita tra il secondo semestre del 2014 e il primo semestre del 2015.

⁶ Dato aggregato per medie distrettuali e relativo al mese di Giugno 2015

Figura 30 - Tassi di crescita tra l'ultimo semestre del 2014 e il primo semestre del 2015



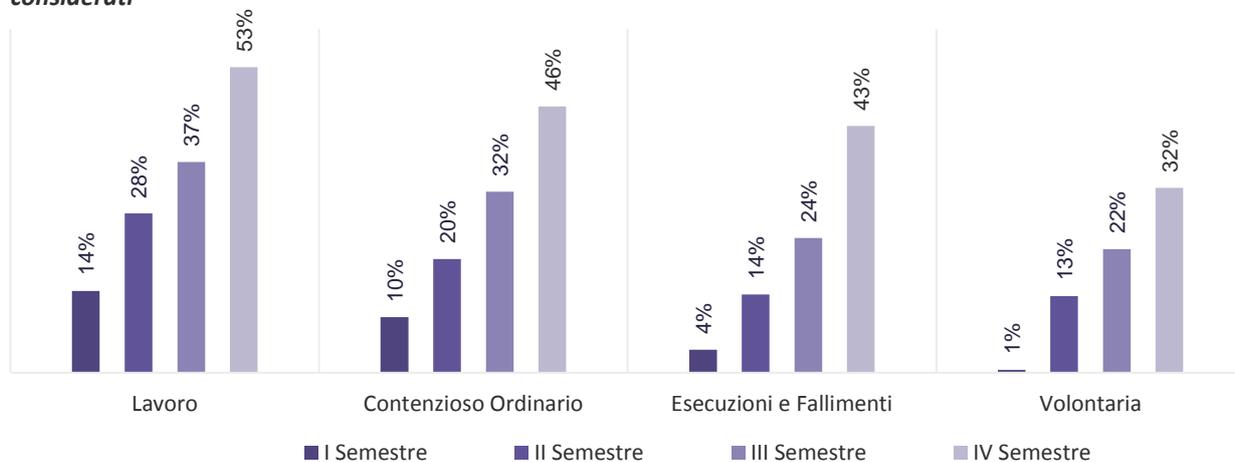
Livello di digitalizzazione per materia

L'elaborazione dei dati ha permesso di individuare le differenze tra le varie sezioni coinvolte dal PCT, che sono chiaramente evidenti nella diffusione dei **depositi telematici** degli atti e dei provvedimenti dei magistrati. Si è, dunque, scelto di analizzare dettagliatamente i dati relativi alle cinque materie afferenti al rito civile e dunque il Contenzioso Ordinario, le Esecuzioni, i Fallimenti, il Lavoro e la Volontaria Giurisdizione.

Si puntualizza che sono stati considerati i valori medi per la totalità degli UUGG coinvolti, aggregati nei seguenti periodi: I Semestre: 1 Luglio 2013 – 31 Dicembre 2013; II Semestre: 1 Gennaio 2014 – 30 Giugno 2014; III Semestre: 1 Luglio 2014 – 31 Dicembre 2014; IV Semestre: 1 Gennaio 2015 – 30 Giugno 2015

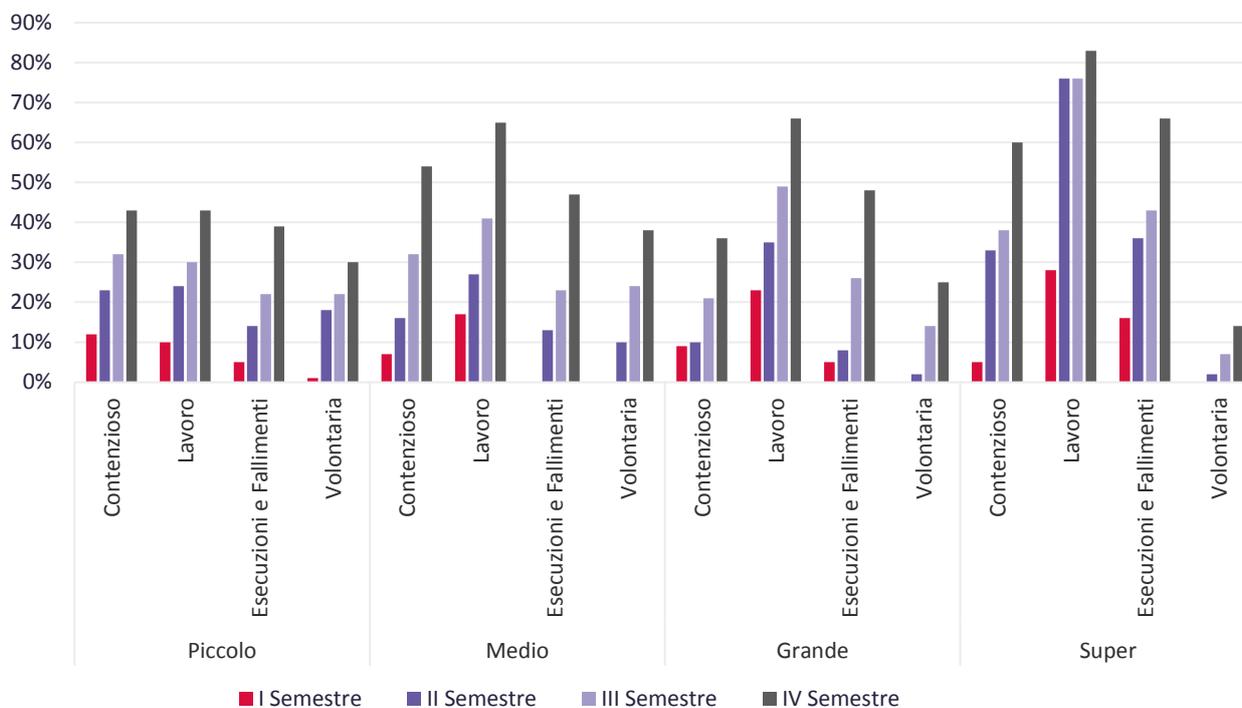
La figura 31 illustra la diffusione dei provvedimenti depositati telematicamente. Tale dato è calcolato in percentuale rispetto al totale degli atti depositati dai magistrati nelle varie sezioni.

Figura 31 - Media della percentuale di depositi telematici depositati nei quattro semestri considerati



Sebbene l'andamento dei tassi di crescita risulti costante, anche in questo caso si notano differenze notevoli tra le diverse tipologie di rito civile. Infatti, se il tasso di digitalizzazione dei provvedimenti relativi al rito del Lavoro supera il 50% nell'ultimo dei semestri considerati, per la Volontaria Giurisdizione è fermo al 32%. La figura che segue mostra lo stesso andamento con riferimento alla dimensione degli uffici.

Figura 32 - Media della percentuale di depositi telematici depositati nei quattro semestri considerati con dati aggregati per dimensione

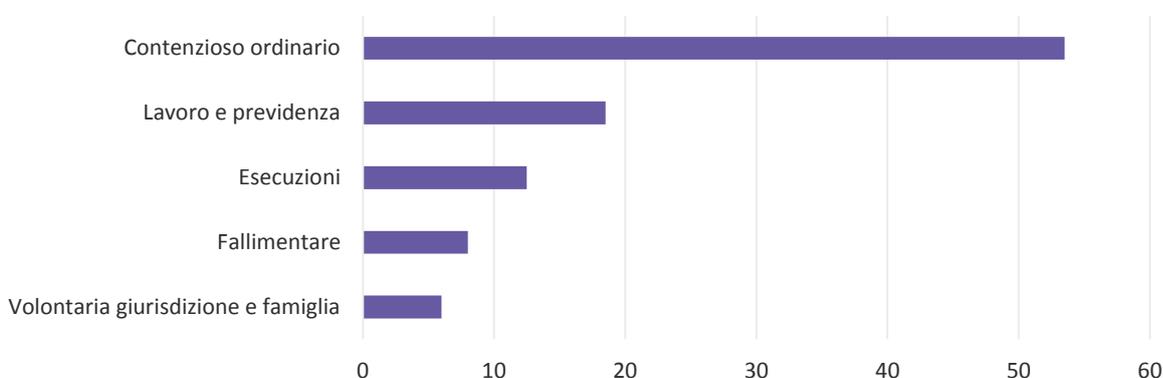


Tale elaborazione consente di evidenziare che, sebbene i tassi di digitalizzazione dei depositi siano mediamente più elevati per gli uffici di grandi dimensioni, le differenze tra i diversi riti processuali sono tanto più evidenti quanto maggiore è la dimensione dell'ufficio.

Nel corso dei focus group, si è cercato di individuare la causa di tale discrepanza ed è emerso che circa il 70% dei magistrati che si occupano di esecuzioni e fallimenti ritiene che la bassa rispondenza della Consolle alle specifiche necessità di tali riti processuali renda più oneroso il deposito in modalità telematica.

A tale proposito, la figura che segue mostra il livello di gradimento rispetto alle funzionalità della consolle da parte dei magistrati in base al diverso rito processuale.

Figura 33 - Livello di gradimento della consolle con indicazione dei diversi riti processuali



Per entrare maggiormente nel dettaglio, stando a quanto riportato dal personale di magistratura intervenuto durante i focus group o intervistato, il sistema appare concepito per il contenzioso ordinario e poi solo "adattato" alle altre procedure. Ad esempio, si rileva la mancanza di innumerevoli "eventi" legati al rito esecutivo, quali ad esempio:

- l'impossibilità di gestire telematicamente i concordati;
- le difficoltà legate alla fase di verifica dello stato passivo;
- La mancata visione dei sub-procedimenti;
- Il mancato accesso al fascicolo parte del PM.

A ciò si aggiunge la laboriosità della funzione di "visto agli atti" che risulta notevolmente più dispendiosa rispetto alla prassi cartacea e i problemi legati al rito collegiale, nel qual caso il documento, controfirmato dal Presidente, torna al giudice relatore per il deposito.

Conclusioni

L'analisi quantitativa dei dati e le rilevazioni qualitative dei focus group condotti suggeriscono alcune considerazioni su possibili aree di intervento sulle quali agire per influenzare positivamente l'utilizzo della Consolle del Magistrato da parte dei giudici.

In primo luogo è emerso che il minore o maggiore uso della consolle da parte dei magistrati è dovuto alla **formazione specifica sulle funzionalità della consolle**. Per tale ragione, risulta un elemento chiave per la diffusione dell'utilizzo della consolle l'erogazione di corsi di formazione, principalmente in modalità di **affiancamento** finalizzati non solo a trasmettere la conoscenza sulle sue funzionalità e regole ma soprattutto sensibilizzare i magistrati relativamente ai benefici e potenziali risparmi di tempo legati al suo utilizzo.

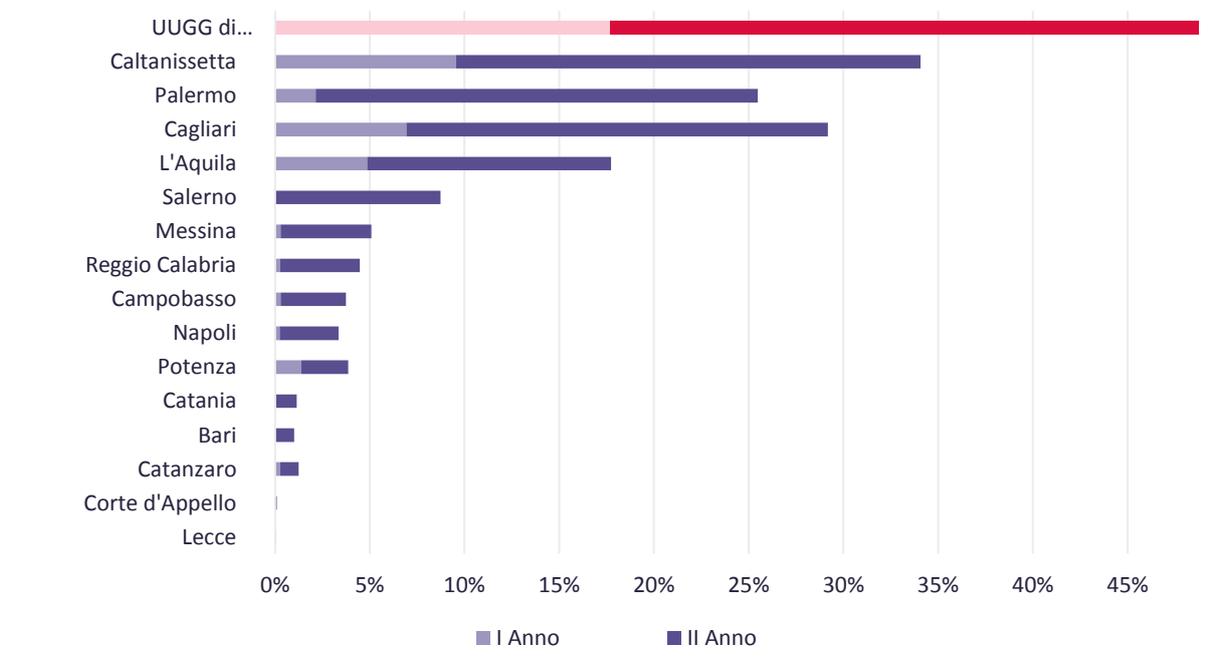
In secondo luogo, è stata più volte rilevata la lentezza ed inaffidabilità del sistema che va incontro a ripetute interruzioni e disfunzioni, così come i problemi legati all'impossibilità di sincronizzare le azioni svolte su due postazioni diverse. Ciò, costringendo il magistrato all'utilizzo del videoterminale fornito dal tribunale, il cui monitor ha per altro dimensioni molto ridotte, riduce in maniera rilevante la possibilità di sfruttare la Consolle fuori orari di lavoro e comunque fuori ufficio

3.4 Verbalizzazione telematica

Nota metodologica e analisi

L'elaborazione dei dati ha evidenziato l'andamento del fenomeno illustrato nella figura che segue. Questa informazione consente di verificare il tasso di digitalizzazione delle udienze civili. I valori indicati rappresentano il dato medio nell'anno precedente e nell'anno successivo all'entrata in vigore dell'obbligatorietà. I dati sono aggregati su due anni: I Anno: 1 luglio 2013 – 30 giugno 2014, II Anno: 1 luglio 2014 – 30 giugno 2015.

Figura 34 - Diffusione media dei verbali nativi digitali per distretto



I dati sono aggregati per distretto e per gli uffici coinvolti dal Progetto GoL e ad essi è comparato il dato degli UUGG di comparazione.

Come già anticipato, infatti, la presente valutazione ha preso in considerazione quattro uffici non coinvolti dall'intervento, al fine di ottenere, per comparazione, una valutazione più completa. Il dato degli UUGG di comparazione rappresenta una media della misura per i Tribunali di Milano, Torino, Treviso e Padova.

È interessante notare non solo l'andamento crescente della misura proposta, quanto la differenza, ben evidente anche graficamente, tra l'andamento del trend di crescita per i diversi distretti. Anche in questo caso si nota che gli uffici che hanno anticipato l'innovazione legislativa, avviando prima il processo di digitalizzazione, hanno ottenuto tassi di digitalizzazione più elevati.

Relazione tra carico di lavoro e propensione alla verbalizzazione telematica

La tabella riportata risponde a due specifiche finalità:

- ✓ da un lato descrive l'andamento della verbalizzazione digitale nei quattro uffici considerati, sottolineandone le differenze con la media generale;
- ✓ dall'altro sottolinea la relazione che esiste tra la verbalizzazione telematica e uno degli elementi di maggiore rilevanza nei contesti organizzativi degli uffici giudiziari analizzati ovvero il carico delle udienze. Per tale secondo fine, si propongono anche le misurazioni relative a due uffici dove la verbalizzazione telematica è significativamente al di sotto della media.

Tabella 10 – Relazione tra carico di lavoro e propensione alla verbalizzazione telematica

Distretto	% di verbali nativi digitali ⁷	Tasso di crescita della % di verbali nativi digitali	Numero Fascicoli discussi in media ⁸	Numero di fascicoli portati in udienza ⁹
<i>Caltanissetta</i>	17,03%	61%	1411	22
<i>Cagliari</i>	14,59%	69%	2512	22
<i>Palermo</i>	12,74%	91%	4138	31
<i>L'Aquila</i>	8,87%	62%	1756	21
<i>Salerno</i>	4,37%	100%	7786	58
<i>Messina</i>	2,55%	94%	4198	48
<i>Reggio Calabria</i>	2,23%	94%	3226	37
<i>Potenza</i>	1,93%	45%	2845	36
<i>Campobasso</i>	1,87%	91%	1257	24
<i>Napoli</i>	1,68%	92%	9827	39

⁷ Verbali nativi digitali su totale delle udienze svolte. Valore medio nei 24 mesi

⁸ Valore medio nei 24 mesi

⁹ Valore medio nei 24 mesi

Catanzaro	0,63%	71%	3225	42
Catania	0,57%	95%	4954	38
Bari	0,51%	100%	14596	62
Corti d'Appello	0,05%	88%	1017	66
Lecce	0,01%	79%	7570	48

Appare notevolmente **significativa la relazione tra il numero di fascicoli che si discutono in media all'interno degli UUGG e il numero di verbali nativi digitali depositati** (*indice di correlazione -0,45*). Tale correlazione aumenta se si considera il numero di fascicoli discussi in ciascuna giornata di udienza (*indice di correlazione -0,6*). Dunque, maggiore è il numero di procedimenti che un magistrato discute in una giornata di udienza, minore sarà la capacità di verbalizzare con il supporto della Consolle.

Tale elemento è stato ampiamente confermato dagli attori coinvolti nei focus group. La quasi totalità dei magistrati interpellati (80% c.a.) ha, infatti, sottolineato questo aspetto.

Allo stesso tempo, notiamo quanto tale correlazione si capovolga nel caso degli uffici considerati per la comparazione. Come mostra la tabella di seguito, nel caso dei quattro Uffici del Nord Italia, il numero di verbali nativi digitali aumenta all'aumentare del numero di fascicoli che si discutono mediamente (*indice di correlazione + 0,8*). Tale risultato impone un'ulteriore considerazione poiché dimostra che, una volta entrata nell'ordinaria attività dell'ufficio, il verbale telematico può diventare uno strumento stabile che, al pari del verbale di udienza cartaceo, aumenta all'aumentare del numero di udienze.

Tabella 11 – Relazione tra carico di lavoro e propensione alla verbalizzazione telematica. Dato degli UUGG di comparazione

UUGG di comparazione	% di verbali nativi digitali ¹⁰	Tasso di crescita della % di verbali nativi digitali	Numero di fascicoli discussi ¹¹	Numero di fascicoli portati in udienza ¹²
Milano	33%	27%	17.990	36
Torino	32%	43%	10.478	25
Padova	8%	85%	5.311	28
Treviso	2%	97%	4.216	28

Relazione tra deposito telematico degli atti e propensione alla verbalizzazione telematica in udienza

È ragionevole ipotizzare che negli Uffici in cui i giudici fanno un esteso utilizzo della consolle per la redazione e il deposito di atti e provvedimenti, ci sia anche una maggiore diffusione della verbalizzazione telematica in udienza.

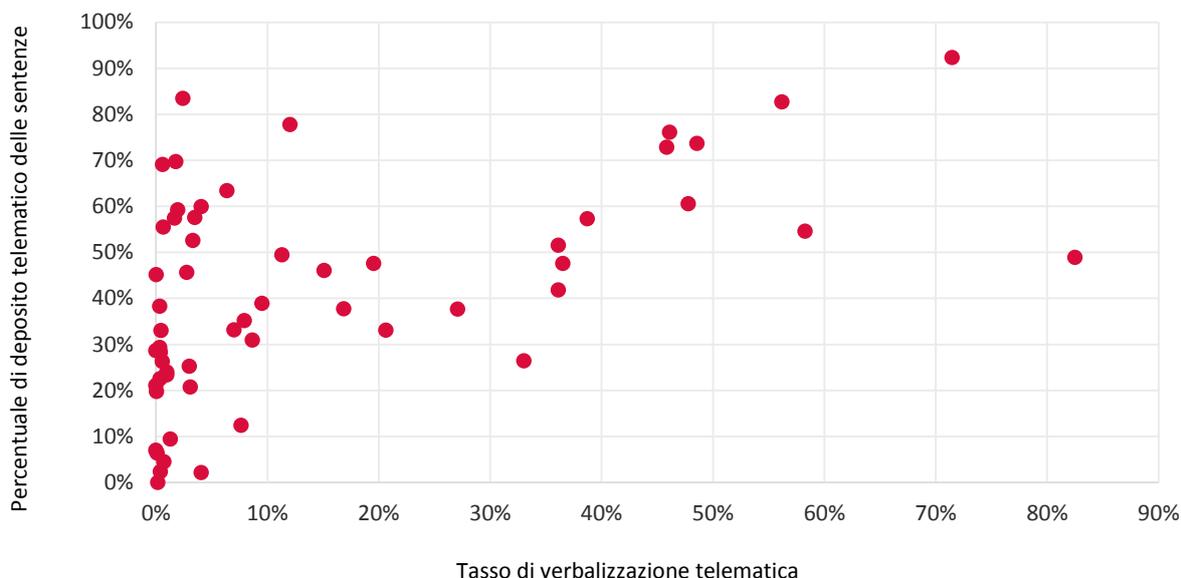
¹⁰ Verbali nativi digitali su totale delle udienze svolte. Valore medio nei 24 mesi

¹¹ Valore medio nei 24 mesi

¹² Valore medio nei 24 mesi

Dato il livello di criticità legato alla gestione telematica dell'udienza, in questa sede è stata verificata l'esistenza di una correlazione tra le due variabili.

Figura 35 - Correlazione tra deposito telematico e verbalizzazione telematica



L'analisi ha evidenziato un indice di correlazione positivo e porta ad ipotizzare l'esistenza di una **correlazione tra livello di utilizzo della consolle per la redazione e il deposito di ordinanze, sentenze e decreti e livello di verbalizzazione telematica**. Un maggiore utilizzo della consolle rappresenta un incentivo per un maggiore utilizzo del telematico anche in udienza.

Conclusioni

L'analisi di questi risultati suggerisce alcune considerazioni su quali siano alcune possibili aree di intervento sulle quali agire per influenzare positivamente la gestione telematica dei procedimenti senza ridurre il numero di procedimenti discussi in udienza.

Una prima area di intervento è, senza dubbio, quella organizzativa. A tale proposito, si potrebbe intervenire con soluzioni che:

- prevedano l'individuazione di unità organizzative in grado di affiancare il magistrato nello svolgimento delle attività di udienza. Già da qualche tempo il Ministero della Giustizia ha incoraggiato il ricorso a tale soluzione con l'individuazione dell'Ufficio del Processo. Il miglioramento atteso della gestione telematica dei procedimenti potrebbe essere raggiunto consentendo all'assistente, per il quale è già prevista la profilazione sulla Consolle del Magistrato, di assisterlo nelle attività di udienza come in quelle preparatorie;
- consentano una diversa organizzazione del calendario di udienza con la separazione tra procedimenti esclusivamente telematici dove quindi l'intera documentazione presente nel fascicolo (dall'iscrizione al ruolo, a tutti gli atti endoprocessuali) è disponibile digitalmente da quelli a gestione ibrida con doppio binario (cartaceo/telematico).

Una seconda area di intervento può invece riguardare le risorse tecnologiche a disposizione degli uffici. Potrebbe rivelarsi infatti estremamente produttivo tramite:

- la fornitura di almeno due monitor (con doppia visualizzazione) per i PC delle aule di udienza e di un sistema per la dettatura vocale;
- la diffusione di applicazioni che consentano la redazione di pre-verbalizzazioni e/o deduzioni difensive degli avvocati su un portale protetto. Quest'ultimo sistema, già in uso in alcuni Uffici, consente al Giudice di prelevare dal proprio browser la verbalizzazione degli avvocati e inserirla nella consolle previa validazione del magistrato.

A tale proposito, il box che segue presenta la sintesi della buona pratica relativa al Tribunale di Sulmona che ha implementato un modello innovativo di gestione delle udienze.

Tribunale di Sulmona

Il Tribunale di Sulmona nel 2013 ha finanziato il progetto sperimentale Capograssi, che ha consentito di implementare un modello di gestione delle udienze caratterizzato da:

- ripristino del principio della chiamata di ciascuna causa ad orari distinti con intervalli di 15 minuti;
- redazione del verbale di udienza direttamente sulla Consolle del Magistrato da parte dei cancellieri in PC muniti di tre schermi per consentire a avvocato, magistrato e assistente in udienza di seguire o rettificare in tempo reale la redazione;
- immediata annotazione da parte del cancelliere sui registri informatici degli eventi prodotti e deposito contestuale del provvedimento in udienza;
- rispetto dei tempi, elemento essenziale per il funzionamento del modello, e in parallelo ottimizzazione degli spazi dedicati alla trattazione di ciascuna causa;
- cambiamento delle modalità di elaborazione dei verbali di udienza, in un'ottica di maggiore concisione e qualità, tramite l'esclusione dei contenuti meramente descrittivi e argomentativi delle dichiarazioni dei difensori.
- Tale modello, che si fonda sul dare maggiore spazio all'udienza, è stato esteso successivamente a tutte le udienze civili del Tribunale.

- ✓ Attivazione dei servizi telematici prima dell'obbligatorietà
- ✓ Attivazione di canali informativi specifici dedicati al PCT (es Sportello, Sezione sito web)
- ✓ Predisposizione di appositi Protocolli
- ✓ Attività formative (non legate al progetto GoL)
- ✓ Attività di informazione, sensibilizzazione e comunicazione interna (es. seminari, circolari, incontri interni)

Figura 36 - Livello di soddisfazione rispetto alle iniziative poste in essere dall'Ufficio

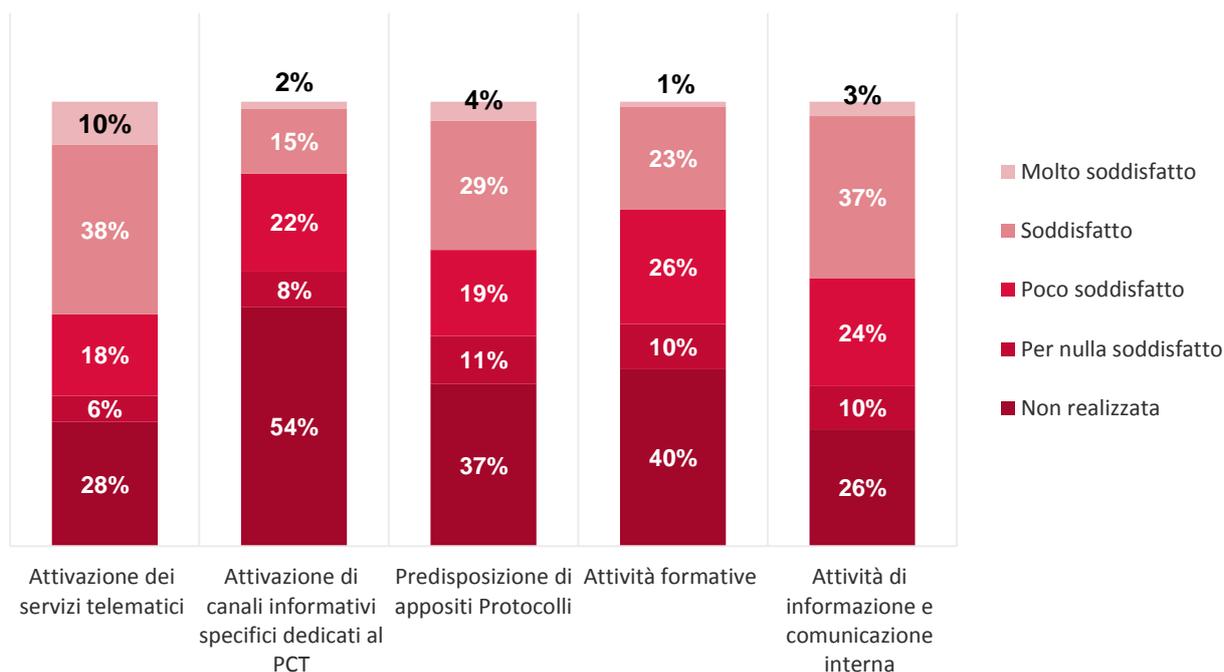
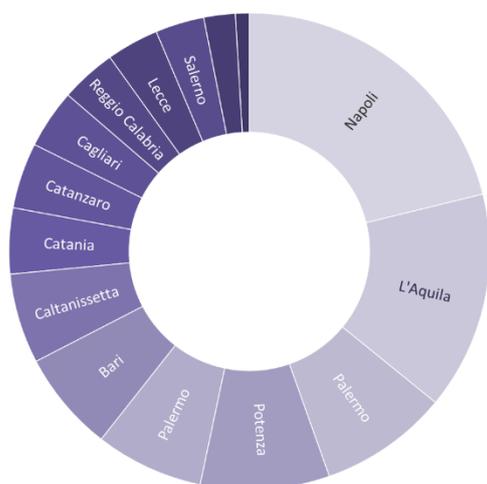


Figura 37 – Livello di soddisfazione complessivo rispetto alle iniziative poste in essere dall'UG per distretto (Magistrati)



In tal caso, il livello di soddisfazione è valutato complessivamente per i Tribunali e le Corti d'Appello, poiché non si sono riscontrate differenze sostanziali.

Un'ulteriore elaborazione, presentata nella figura sulla sinistra, permette di verificare il gradimento complessivo dei Magistrati rispetto ai servizi posti in essere dai Tribunali e dalle Corti d'Appello, con indicazione del diverso distretto giudiziario di appartenenza. La figura è stata elaborata sulla base di un indice di gradimento medio ed anche in tal caso non si sono rilevate distinzioni sostanziali tra i due diversi uffici, si propone l'indice complessivo.

La differenza tra i distretti è racchiusa tra il valore rilevato presso il distretto di Napoli (*indice di gradimento 22,5*) ed il Distretto di Campobasso (*indice di gradimento 1*).

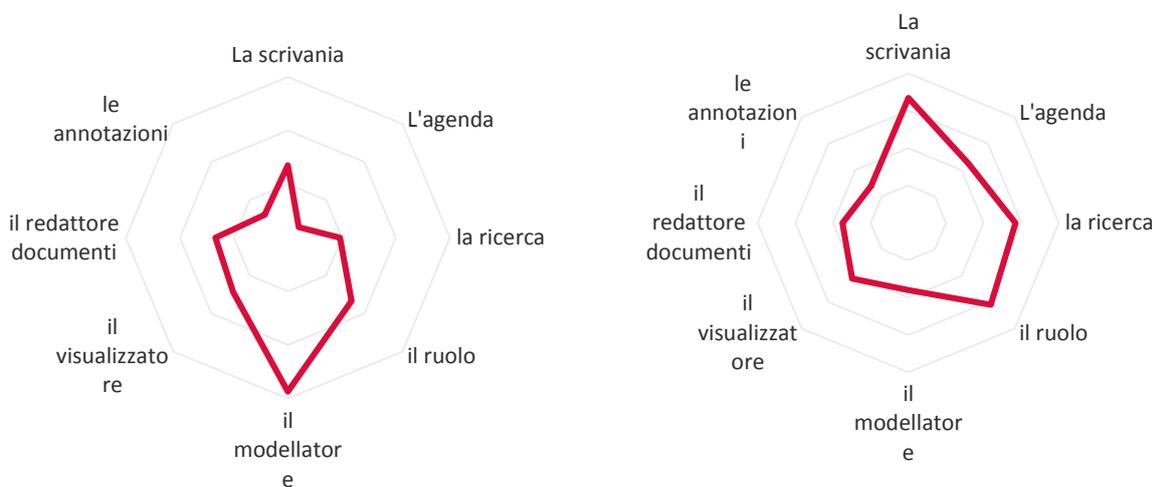
Consolle del Magistrato

La Consolle del Magistrato è il programma applicativo progettato per l'utilizzo del Processo Civile Telematico (PCT). Al contempo costituisce uno strumento di interrogazione del ruolo del Magistrato civile, di conoscenza e controllo di una serie di fatti processuali che si possono evincere dal registro di cancelleria.

È stata sviluppata nel 2005 dal Ministero della Giustizia con la collaborazione di una commissione di Magistrati e dal 2008 è un'applicazione Java; ciò consente notevole versatilità, anche se essa è vincolata alla piattaforma MS Windows dalla scelta di usare Word per il trattamento dei testi, il che rappresenta un limite per l'utilizzo di programmi open-source.

Rispetto alle diverse funzionalità, si è richiesto un livello di soddisfazione. Le figure che seguono presentano la generale soddisfazione per la maggior parte delle funzioni, prima tra tutte la visione del ruolo che, come detto, consente di tenere sotto controllo i principali aspetti processuali. Sulla sinistra è indicato il livello di soddisfazione dei Magistrati dei Tribunali Ordinari, sulla destra descrive il livello di soddisfazione per i Consiglieri delle Corti d'Appello.

Figura 38 - Livello di gradimento delle diverse funzionalità della consolle



Oltre alle differenze tra le varie funzioni, ben evidenti graficamente, ciò che è importante sottolineare è il valore degli indici di gradimento che, per i Tribunali si variano tra il 5,7 dell'agenda e il 57,2 del modellatore, mentre per le Corti d'Appello variano tra lo 0,7 delle annotazioni e l'1,6 del ruolo.

Rispetto alle funzionalità della Consolle e alla capacità dei singoli UUGG di adottare soluzioni per far fronte alle carenze dell'applicativo, nel box che segue si presenta la buona pratica adottata dal Tribunale di Milano per creare una Banca Dati della giurisprudenza delle imprese.

Tribunale di Milano

Per far fronte ai limiti della Consolle del Magistrato con riferimento all'archiviazione e pubblicazione della giurisprudenza, il Tribunale di Milano ha stipulato una convezione con l'Associazione Disiano Preite (associazione di studio collegata all'Università) volta ad **avviare una raccolta sistematica di tutti i provvedimenti dei Tribunali delle Imprese aderenti al progetto**, mediante la pubblicazione sul sito internet www.giurisprudenzadelleimprese.it del testo integrale delle sentenze e delle ordinanze, organizzate secondo criteri di data, di numero di RG e di parole chiave.

Il sito, che ha lo scopo di promuovere la conoscibilità dei precedenti presso gli Avvocati del Foro e quindi di ridurre eventualmente le azioni legali, è stato fin da subito molto apprezzato e consultato dalla classe forense milanese (sono stati registrati circa 1 milione di download per 1.048 sentenze).

La collaborazione, inizialmente avviata con il Tribunale delle Imprese di Milano, è stata poi estesa ad altri Tribunali (Genova, Torino, Roma, Bologna) e Corti d'Appello (Genova, Brescia).

Consultazione dei documenti a video e il deposito telematico

Uno degli aspetti più discussi in sede di Focus Group è stata la difficoltà per il personale di Magistratura di consultare la documentazione relativa al fascicolo su supporto digitale. All'opposto, il deposito telematico, seppur non ancora diffuso completamente, è uno degli aspetti accolti con maggior favore dai magistrati. Tale differenza è ben evidente dalla figura proposta di seguito.

Figura 39 - Livello di gradimento rispetto al deposito e alla consultazione in modalità telematica

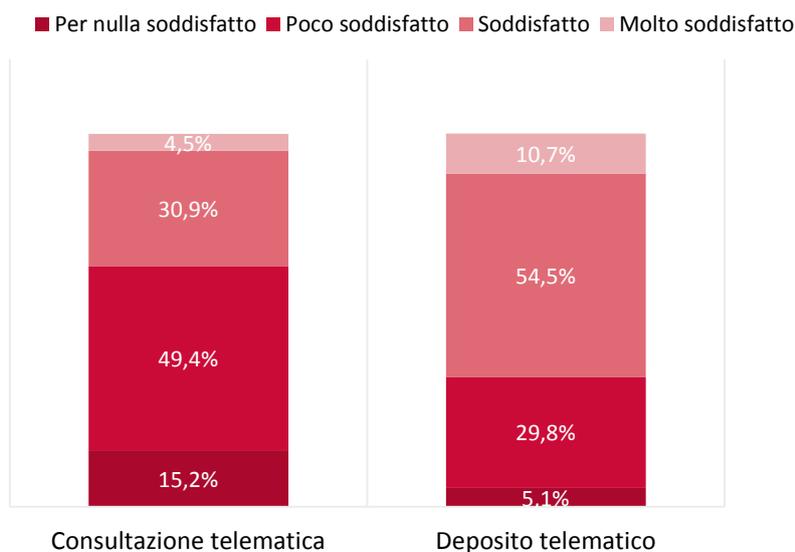
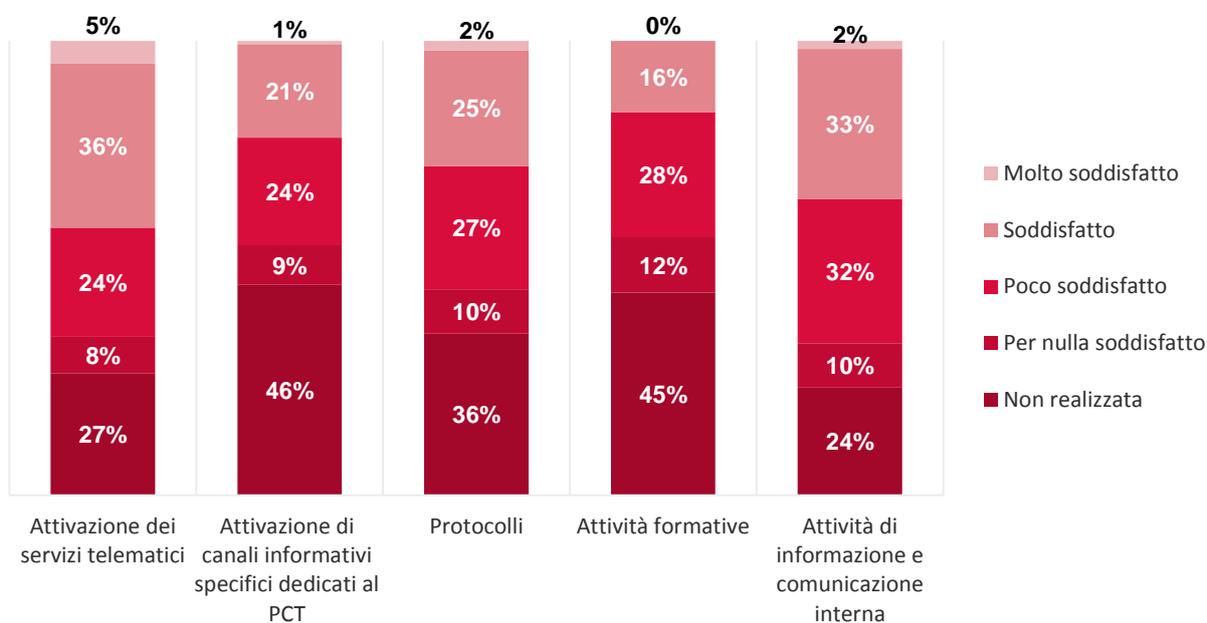
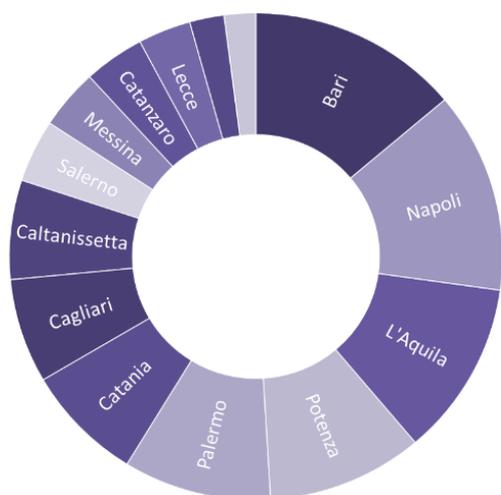


Figura 40 - Livello di soddisfazione generale rispetto ai servizi posti in essere dall'UG



Dall'analisi risulta una scarsa soddisfazione rispetto all'attivazione di canali informativi e per l'attivazione di attività formative. Tale aspetto è stato evidenziato in modo predominante anche nel corso dei focus group, durante i quali il personale amministrativo ha spesso sottolineato di aver provveduto in autonomia alla propria formazione nel corso dello svolgimento delle proprie mansioni.

Figura 41 – Livello di soddisfazione complessivo rispetto alle iniziative poste in essere dall'UG per distretto (Personale amministrativo)



Un'ulteriore elaborazione, presentata nella figura che segue, permette di verificare il gradimento complessivo del Personale Amministrativo rispetto ai servizi posti in essere dai Tribunali e dalle Corti d'Appello, con indicazione del diverso distretto giudiziario di appartenenza. La figura è stata elaborata sulla base di un indice di gradimento medio ed anche in tal caso non si sono rilevate distinzioni sostanziali tra i due diversi uffici, si propone l'indice complessivo.

La differenza tra i distretti è racchiusa tra il valore rilevato presso il distretto di Napoli (*indice di gradimento 20*) ed il Distretto di Reggio Calabria (*indice di gradimento 3*).

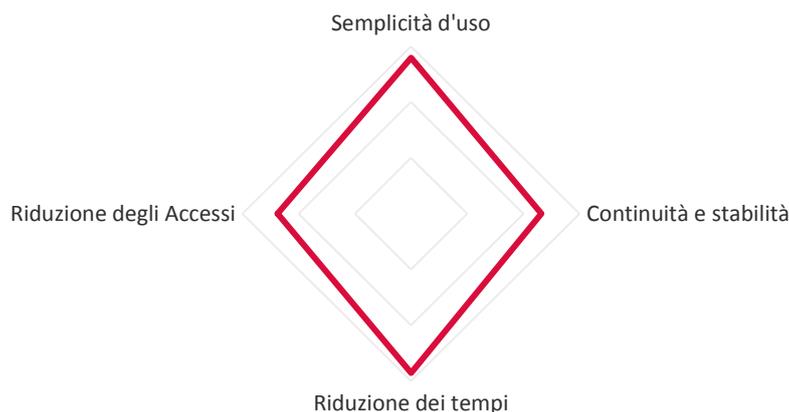
Comunicazioni Telematiche

Come sottolineato nei primi paragrafi, con il D.L. n.179/2012 le comunicazioni elettroniche in ambito civile, già in uso presso 194 Uffici Giudiziari, sono divenute obbligatorie a far data dal **18 febbraio 2013**.

Tale innovazione è considerata dagli attori coinvolti, la vera innovazione introdotta da PCT, in grado di semplificare in modo significativo e positivo l'operato delle cancellerie. Nel grafico in figura 42 si presenta la soddisfazione rispetto a tale strumento, attraverso la scomposizione del giudizio in quattro componenti, quali:

- ✓ La semplicità d'uso dello strumento telematico
- ✓ La Continuità e stabilità del servizio, in termini di rallentamenti od interruzioni del sistema
- ✓ La riduzione dei tempi
- ✓ Riduzione degli accessi alle cancellerie da parte dell'utenza professionale esterna (avvocati e CTU)

Figura 42 - Livello di soddisfazione rispetto alle comunicazioni telematiche

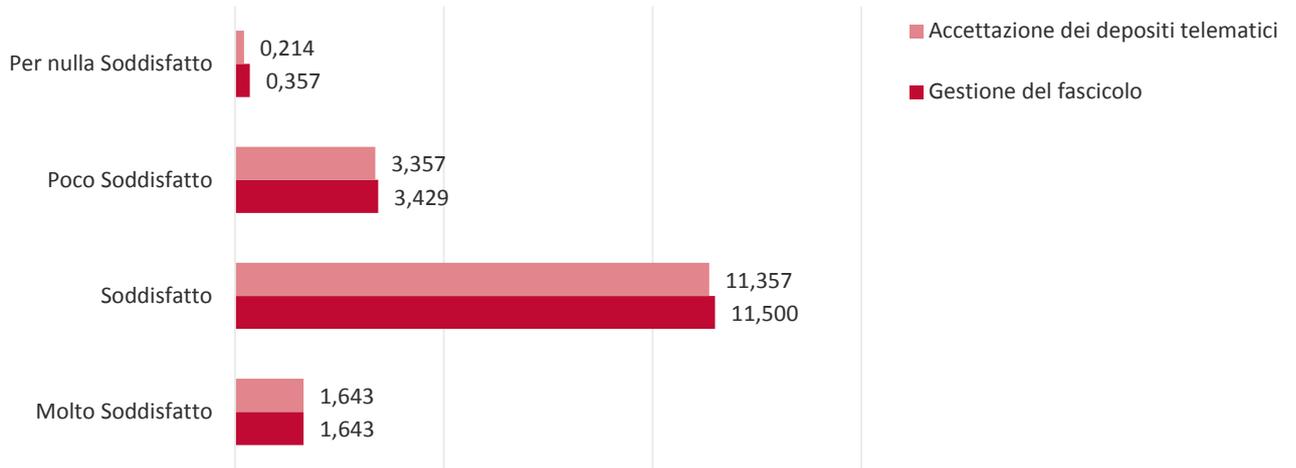


Accettazione degli atti di parte e la gestione del fascicolo telematico

Due ulteriori aspetti sui quali l'innovazione legislativa ha influito in modo rilevante riguardano l'attività di accettazione telematica degli atti di parte, e la gestione del fascicolo in modalità telematica.

Il grafico in figura 43 presenta il livello di soddisfazione rispetto ad entrambi gli aspetti, per ciascuno dei quali è stato richiesto un grado di soddisfazione con quattro livelli di gradimento crescenti, da "per nulla soddisfatto" a "molto soddisfatto".

Figura 43 - Livello di soddisfazione rispetto alle modalità di accettazione degli atti e alla gestione del fascicolo telematico



Si nota facilmente dal un lato la complessiva soddisfazione rispetto a tali strumenti, dall'altra l'omogeneità nel giudizio dei 270 partecipanti all'indagine. Si può aggiungere, infine, che per entrambe le attività, l'aspetto influenza negativamente il giudizio e la scarsa stabilità del servizio e le ripetute interruzioni del sistema.

In pochi uffici sono state adottate specifiche soluzioni organizzative volte a semplificare il processo di accettazione degli atti sia delle parti che dei magistrati. Il box che segue riporta l'esempio del Tribunale di Foggia che ha adottato una soluzione per l'accettazione degli atti del contenzioso civile.

Tribunale di Foggia

Per massimizzare l'efficienza nell'attività di accettazione dei depositi telematici, il Tribunale ordinario di Foggia ha organizzato Back-Office per l'accettazione dei depositi telematici-

Il back office si concentra esclusivamente sulla lavorazione degli atti di parte, dei provvedimenti dei magistrati e dei professionisti esterni (CTU). Non è prevista alcuna relazione con il pubblico che è dirottato completamente sulle cancellerie che prendono in carico le richieste degli avvocati. L'elemento distintivo di questa struttura è l'attenta definizione dell'orario delle attività. In mattinata, quando né avvocati né magistrati possono depositare perché impegnati in udienza, si smaltiscono gli atti dei magistrati che arrivano a partire dalle ore 20:00 della sera prima. Dalle 14:00 comincia lo smaltimento tempestivo degli atti depositati dall'utenza professionale esterna. L'ufficio garantisce operatività fino alle ore 20:00 in modo da lavorare atti depositati fino alle 19:00 che potrebbero riferirsi all'udienza del giorno dopo. È possibile, in questo modo, che una figura lavori in mattinata e un'altra nel pomeriggio. Questo tipo di turnazione riduce al minimo i problemi.

L'ufficio, così com'è strutturato ed organizzato, garantisce l'accettazione degli atti nelle 24h successive al deposito. Tale risultato permette all'ufficio di godere di una riduzione dei tempi di lavorazione degli atti ed evita il sopraggiungere di criticità, per alto alquanto comuni, legate alla digitalizzazione dei provvedimenti.

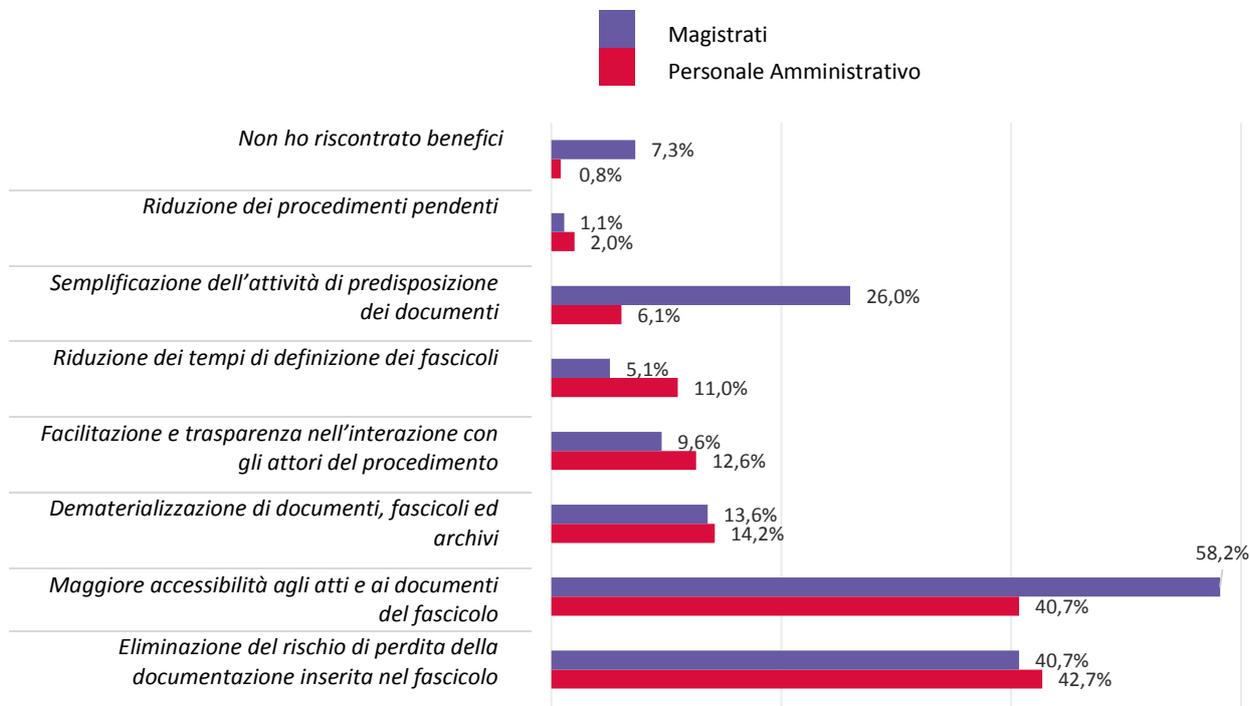
4.3 Benefici riscontrati

L'ultima parte dei questionari è stata strutturata in modo da determinare quale siano i principali benefici riscontrati dal personale di Magistratura.

Le figure che seguono mostrano le percentuali di risposta alla domanda: "In seguito all'introduzione del Processo Civile Telematico quali tra i benefici elencati di seguito ha riscontrato nella sua attività professionale?" A ciascuno dei rispondenti è stata data la possibilità di indicare fino ad un massimo di tre risposte. I 177 Magistrati che hanno partecipato all'indagine, hanno indicato 420 risposte, e i 246 rappresentanti del personale amministrativo hanno indicato 662 risposte. Si è scelto di calcolare, anche in questo caso, le percentuali in base al numero dei rispondenti e non in base al numero di risposte. Per tale ragione, come si potrà notare, la somma delle percentuali supera il 100%.

La figura che segue indica le percentuali rispetto al totale dei rispondenti per gli aspetti comuni ad entrambi attori.

Figura 44 - Principali benefici riscontrati dal personale degli Uffici Giudiziari

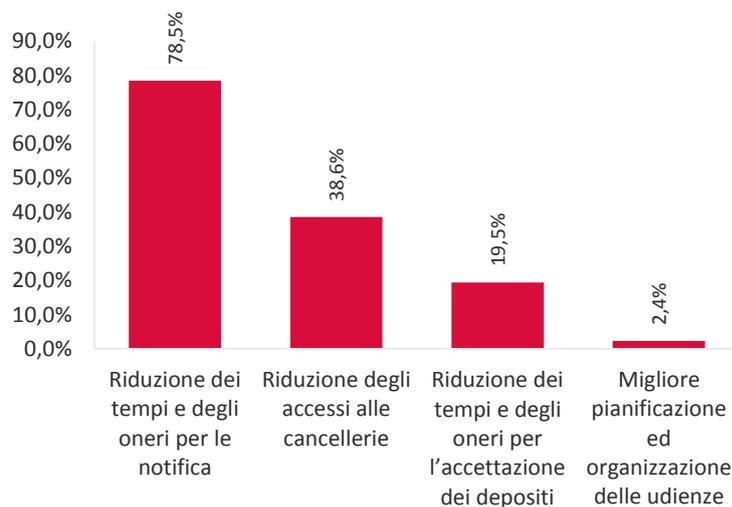


Gli elementi più interessanti sono rappresentati dalle differenze rispetto alla semplificazione dell'attività di predisposizione documenti (indicato come beneficio dal 26% dei Magistrati e solo 6,1% del personale amministrativo) e dal fatto che il 7,3% dei Magistrati dichiara di non aver riscontrato benefici.

Infine, di seguito si riportano i livelli di soddisfazione per aspetti non comuni alle due tipologie di attori coinvolti.

Tale rappresentazione fornisce una visualizzazione gerarchica dei dati e consente di individuare facilmente quali siano i benefici maggiormente individuati. È utile ricordare che tali percentuali sono calcolate sul numero di soggetti che hanno partecipato all'indagine e non sul totale delle risposte. Per tale ragione il totale delle percentuali supera il 100%.

Figura 45 - Benefici legati ad aspetti specifici all'attività amministrativa



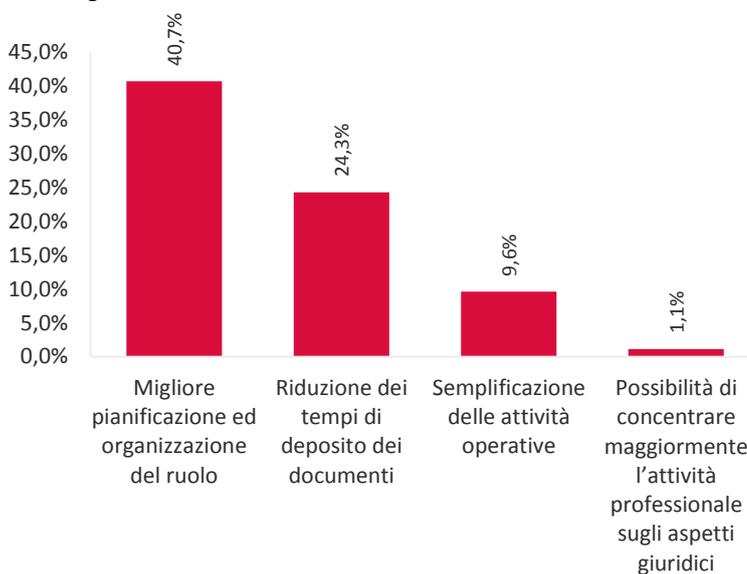
Dunque, il 78,5% del personale di cancelleria coinvolto ha indicato quale beneficio la riduzione dei tempi per gli oneri della notifica, e il 38,6% la riduzione degli accessi alle cancellerie.

Solo il 19% ha indicato, invece, la riduzione dei tempi e degli oneri per l'accettazione dei depositi in modalità telematica e i 2,4% riscontra una migliore pianificazione delle udienze.

Per quanto riguarda i magistrati, il 40,7% ha dichiarato che la digitalizzazione del processo civile e l'utilizzo di applicativi per lo svolgimento dell'attività giuridica, ha portato ad una migliore pianificazione ed organizzazione del ruolo oltre che ad una riduzione dei tempi per il deposito di atti e documenti (24,3%).

Significativo è che solo l'1% ha riscontrato la possibilità di concentrare maggiormente la propria attività dagli aspetti giuridici piuttosto che burocratici.

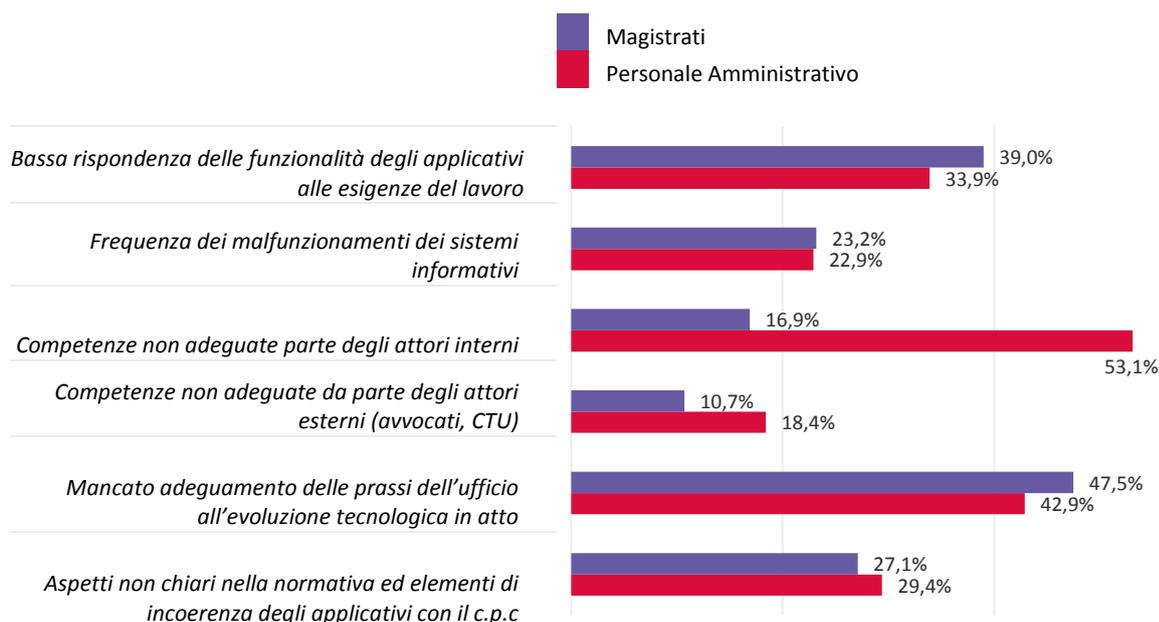
Figura 46 - Benefici legati ad aspetti specifici all'attività dei magistrati



4.4 Criticità riscontrate

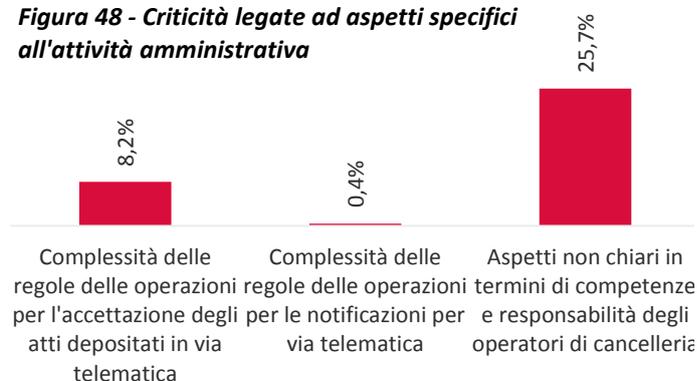
Nella stessa ottica, e con la stessa metodologia, sono state rilevate le principali criticità riscontrate dal personale di magistratura e amministrativo nello svolgimento delle attività telematiche. La figura che segue indica le percentuali rispetto al totale dei rispondenti. Per tale ragione il totale delle percentuali supera il 100%.

Figura 47 - Principali criticità riscontrate dal personale interno



Non si riscontrano particolari differenze per quanto riguarda aspetti critici comuni ad entrambi gli attori coinvolti. Di seguito si propongono le percentuali relative a criticità particolari per ciascuna delle due categorie professionali.

Figura 48 - Criticità legate ad aspetti specifici all'attività amministrativa



Il 26% del personale amministrativo che ha partecipato all'indagine ha dichiarato di riscontrare aspetti non chiari in termini di competenze e responsabilità.

Estremamente semplice è risultata, sin da subito, la procedura per l'invio di comunicazioni e notifiche in via telematica. Poco più farraginoso quella per l'accettazione dei depositi telematici, incicata quale aspetto critico dall'8,2% dei partecipanti.

Con riferimento alle competenze non adeguate dell'avvocatura, evidenziata da magistrati e personale amministrativo come una criticità del PCT, nel box che segue si presenta il caso della Sezione Lavoro del Tribunale di Milano. Il caso di Milano mostra che la proattività della classe forense può avere un diretto beneficio sul livello di digitalizzazione di un Ufficio Giudiziario.

Tribunale di Milano

Il **Foro Milanese** ha svolto un ruolo chiave nell'informatizzazione della Sezione Lavoro del Tribunale di Milano.

In particolare, in fase di avvio del PCT, l'Ordine degli Avvocati ha investito molto sulla **formazione** non solo degli stessi avvocati ma anche del personale di magistratura e amministrativo e ha finanziato la **creazione di un punto informativo** situato presso il Tribunale. Lo sportello, composto sia da tecnici sia da formatori, ha fornito per diversi mesi un supporto costante ad avvocati e personale dell'Ufficio sugli aspetti tecnici e procedurali del PCT.

Infine, per quanto riguarda il personale di magistratura, si rileva che il 33,3% ha indicato quale aspetto critico la bassa rispondenza delle funzionalità di consolle alle esigenze del lavoro e il 23,2% la scarsa conoscenza delle sue funzionalità a causa di un'insufficiente attività di formazione.

Rispetto alla capacità di un singolo UG di presidiare stabilmente le innovazioni normative, riducendo le aree di incertezza e di frammentarietà delle soluzioni adottate in risposta a tali evoluzioni, nel box che segue si presentano due buone pratiche adottate dal Tribunale di Torino e dal Tribunale di Napoli.

Tribunali di Torino e Napoli

Per supportare il personale nell'utilizzo degli applicativi informatici e della consolle, i Tribunali di Torino e Napoli hanno creato un Ufficio PCT, strutturato nel primo caso come vero e proprio Ufficio con una sede fisica, nel secondo caso come tavolo permanente articolato in gruppi di lavoro.

L'Ufficio PCT del **Tribunale di Torino è composto da personale dedicato**: tre collaboratori dal Ministero, un tecnico stipendiato dall'Ordine degli Avvocati e un formatore. L'Ufficio rappresenta un servizio di sportello unico di assistenza tecnica e giuridica per tutto il settore civile e interviene per qualsiasi problema o criticità legata al PCT, sollevando il personale dalla gestione dei rapporti con l'utenza professionale, con i tecnici o con il CISIA. Si occupano, inoltre, della formazione continua al personale, anche con riferimento alle nuove patch, e del controllo dello stato dell'infrastruttura informatica (es. funzionamento dei computer e scadenza delle smart card), per evitare i rallentamenti del lavoro che la gestione telematica dei fascicoli ancora comporta.

Il **Tribunale di Napoli** nel 2012 ha creato l'**Ufficio PCT**, strutturato come **tavolo permanente di lavoro** (senza una sede fisica), composto da personale amministrativo e di magistratura che ha mantenuto i propri ruoli e attività e in parallelo fa parte di gruppi di lavoro su specifiche tematiche del PCT (ad esempio accettazione atti, notifiche, bonifica delle anagrafiche). Recentemente, in seguito all'istituzione dell'Ufficio per l'Innovazione tecnologica del Tribunale, l'ufficio PCT è stato esteso anche al settore penale.

4.5 Suggerimenti

Nella stessa ottica, e con la stessa metodologia, sono stati raccolti una serie di suggerimenti. La figura che segue indica le percentuali rispetto al totale dei rispondenti.

Tabella 12 – Suggerimenti rilevati durante l'indagine di Customer Satisfaction

Personale di Magistratura		Personale Amministrativo	
Migliorare le performance degli applicativi ministeriali (stabilità, continuità, velocità)	24%	Investire in infrastrutture	18%
Realizzare ulteriori e più pratiche attività formative e di accompagnamento	17%	Sensibilizzare l'utenza professionale e i magistrati verso un maggior uso del telematico	18%
Sviluppare nuove funzionalità nella Consolle del Magistrato	14%	Migliorare le performance degli applicativi ministeriali	18%
Rendere le interfaccia della Consolle del Magistrato più intuitive	13%	Realizzare ulteriori e più pratiche attività formative e di accompagnamento	13%
Rafforzare i servizi di help desk e di supporto in caso anomalie ed errori	13%	Rafforzare i servizi di help desk e di supporto in caso di anomalie ed errori	12%
Rafforzare le competenze del personale amministrativo	12%	Migliorare usabilità e funzionalità dei sistemi informativi	8%
Definire, a livello di Ufficio, nuove procedure in grado di massimizzare i benefici della dematerializzazione	5%	Prevedere un unico applicativo per l'utenza professionale (Consolle dell'Avvocato)	8%
Migliorare la qualità della manualistica e della documentazione a supporto	3%	Definire, a livello di Ufficio, nuove procedure in grado di massimizzare i benefici della dematerializzazione	5%
		Migliorare la qualità della manualistica e della documentazione a supporto	1%

5. LIVELLO DI QUALITÀ PERCEPITO DALL'UTENZA PROFESSIONALE ESTERNA

A conclusione della valutazione della qualità percepita dall'utenza professionale esterna (avvocatura) rispetto alle prassi introdotte con il Processo Civile Telematico, i risultati dei questionari sono stati elaborati con l'obiettivo di far emergere percezione, livello di conoscenza, **fattori frenanti e resistenze culturali che impattano negativamente sulla diffusione sistemica della digitalizzazione** nell'ambito della giustizia civile, così come i **fattori che potenzialmente possono essere utilizzati come leve di miglioramento**.

A tal proposito questo capitolo avrà come obiettivo:

1. Analizzare il livello di soddisfazione dell'Avvocatura rispetto ai principali servizi telematici offerti dagli Uffici Giudiziari;
2. Definire i maggiori benefici e le criticità riscontrate;
3. Indicare quali siano i principali suggerimenti indicati dal bacino dei rispondenti.

5.1 Livello di Soddisfazione per i servizi relativi al Processo civile Telematico

La struttura del questionario ha permesso di verificare il livello di soddisfazione complessiva dell'avvocatura, rispetto a quattro elementi rilevanti:

- A. Deposito telematico degli atti
- B. Consultazione del fascicolo digitale
- C. Comunicazioni telematiche

Entrando nello specifico, si intende passare ad analizzare con un maggior dettaglio i tre servizi offerti dagli Uffici giudiziari, allo scopo di individuare il livello di soddisfazione complessiva rispetto a ciascuno di essi e di determinare quale aspetto influenza maggiormente tale giudizio.

Deposito telematico degli atti (A)

La Legge di Stabilità 2013 ha previsto che, a decorrere dal 30 giugno 2014, il deposito degli atti processuali e di documenti avvenga esclusivamente con modalità telematiche. L'analisi mostra un livello di soddisfazione complessivo mediamente elevato, come mostra la tabella di seguito.

Tabella 13 – Esprima il suo livello di soddisfazione complessivo circa il servizio di deposito telematico degli atti

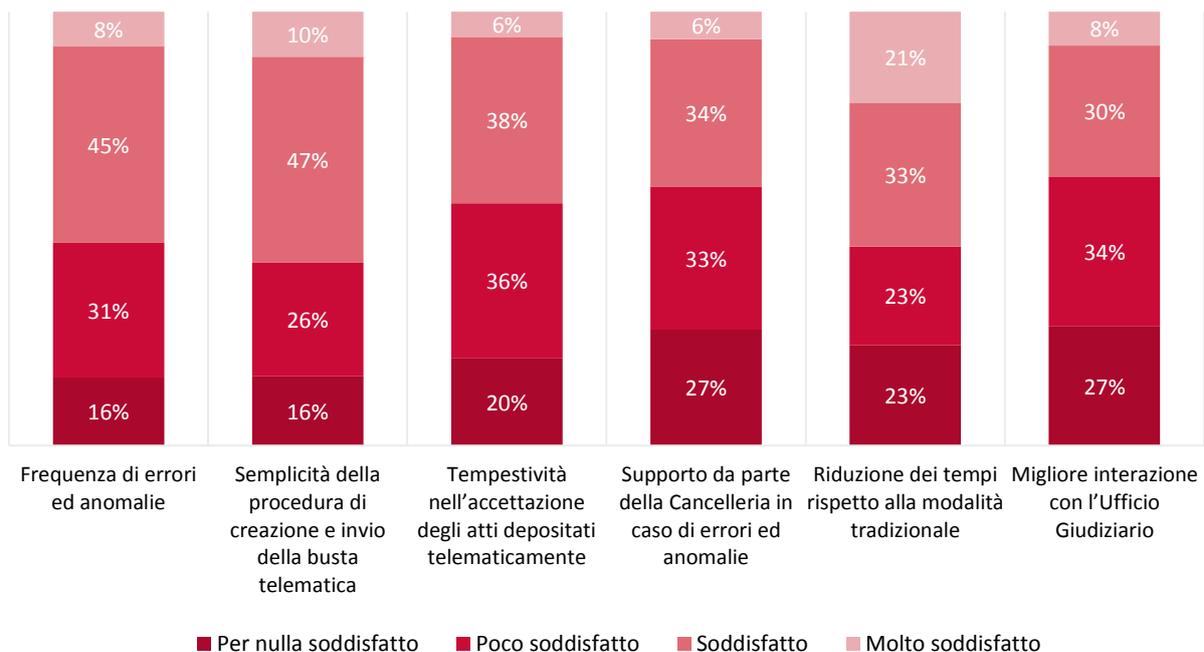
Molto soddisfatto	6,5%
Soddisfatto	46,0%
Poco soddisfatto	32,4%
Per nulla soddisfatto	15,1%

Al fine di rilevare più dettagliatamente il livello di soddisfazione relativo a questo servizio, per determinare quale aspetto influenza maggiormente tale giudizio, si è deciso di scomporre il gradimento in sei diversi aspetti, quali:

1. La frequenza di anomalie ed errori
2. Le procedure di creazione ed invio della “busta telematica”
3. L’accettazione degli atti depositati da parte delle cancellerie
4. Il supporto delle cancellerie in caso di anomalie ed errori
5. La riduzione dei tempi rispetto alle modalità tradizionali
6. La qualità dell’interazione con l’Ufficio Giudiziario di riferimento

Per ciascuno di questi aspetti è stato richiesto il grado di soddisfazione con quattro livelli di gradimento crescenti, da “per nulla soddisfatto” a “molto soddisfatto”.

Figura 49 - Livello di soddisfazione rispetto al servizio di deposito telematico degli atti



Dall’analisi risulta che gli aspetti più critici sono legati alla tempestività nell’accettazione degli atti depositati telematicamente, al supporto da parte delle cancellerie rapporto tra con l’UG e all’interazione con l’ufficio giudiziario.

Contemporaneamente, va sottolineato il deposito in modalità telematica sia uno degli aspetti accolti con più favore da parte dell’utenza professionale esterna, è ampiamente influenzato dal tipo di applicativo scelto dall’avvocato.

Consultazione del fascicolo digitale (B)

Il Processo Telematico mette a disposizione servizi per la consultazione delle informazioni relative ai procedimenti civili presso un ufficio giudiziario. La consultazione, che riguarda sia i dati che descrivono l'iter del procedimento (dati dei registri di cancelleria) sia il contenuto documentale del fascicolo processuale, è soggetta ai vincoli di accesso definiti dalla normativa vigente. L'accesso avviene tramite il portale per i Servizi Informatici del Ministero della Giustizia.

La consultazione è regolata da stringenti regole di visibilità delle informazioni in funzione del ruolo che l'utente svolge nell'ambito dello specifico procedimento. A tale scopo è richiesta l'identificazione c.d. "forte", tramite token crittografico (smart card, chiavetta USB o altro dispositivo sicuro), del soggetto che accede al servizio. Alternativamente, nell'area pubblica è disponibile una particolare modalità di consultazione, definita anonima, che permette di conoscere i soli dati di gestione dell'iter processuale (informazioni contenute nei registri di cancelleria) mostrando, però, in formato oscurato (caratteri '*') le informazioni che potrebbero far risalire all'identità dei soggetti coinvolti a vario titolo.

Tabella 14 - Esprima il suo livello di soddisfazione complessivo circa il servizio di consultazione telematica degli atti e dei documenti

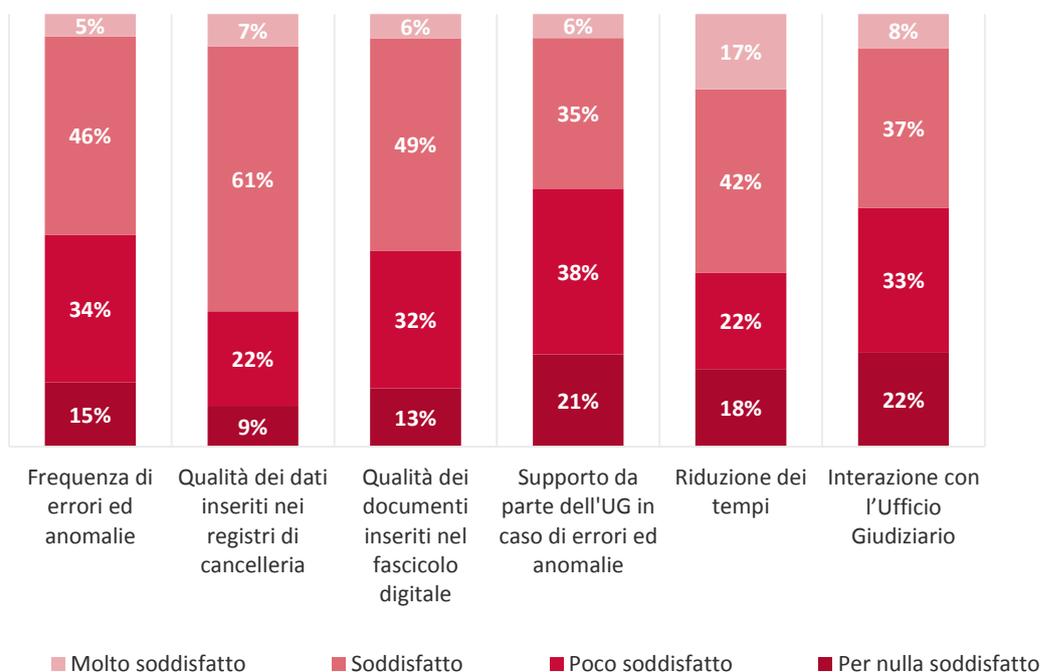
<i>Molto soddisfatto</i>	6,5%
<i>Soddisfatto</i>	51,9%
<i>Poco soddisfatto</i>	30,6%
<i>Per nulla soddisfatto</i>	10,9%

Anche per questo servizio, il livello di gradimento risulta complessivamente elevato (51,9% dei rispondenti si dichiara soddisfatto) come mostra la tabella di seguito.

Procedendo alla scomposizione della soddisfazione relativa a questo servizio, si è deciso di considerare il gradimento in sei diversi aspetti, quali:

1. La frequenza di anomalie ed errori
2. Qualità dei dati inseriti nei registri di cancelleria tramite portale pst
3. Qualità dei documenti inseriti nel fascicolo digitale
4. Il supporto delle cancellerie in caso di anomalie ed errori
5. La riduzione dei tempi rispetto alle modalità tradizionali
6. La qualità dell'interazione con l'Ufficio Giudiziario di riferimento

Figura 50 - Livello di soddisfazione rispetto al servizio di consultazione telematica degli atti



In questo caso si evidenzia il netto favore che incontra tale servizio in ragione della riduzione dei tempi per effetto di una semplificazione del lavoro rispetto alla modalità tradizionale. Si evidenzia facilmente l'elevata percezione che i rispondenti hanno rispetto alla "qualità dei dati inseriti nei registri di cancelleria" e allo stesso tempo, la più complicata interazione con l'ufficio giudiziario anche quando si tratta di supporto in caso di anomalie ed errori.

Comunicazioni telematiche

L'utenza professionale esterna, così come si è detto per il personale interno all'ufficio, ha accolto con grande favore la digitalizzazione delle comunicazioni. Come mostrato in figura, infatti, più del 70% dei rispondenti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del servizio di comunicazione telematica.

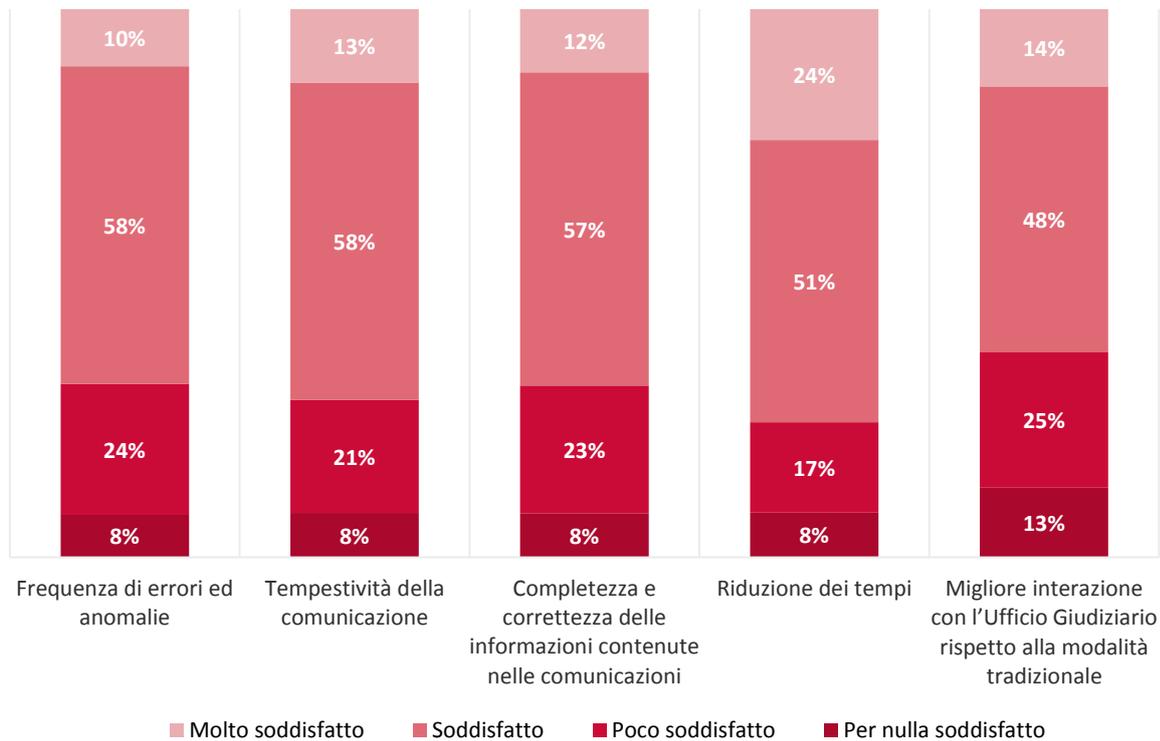
Tabella 15 - Esprima il suo livello di soddisfazione complessivo circa il servizio di comunicazione telematica degli atti e dei documenti

Molto soddisfatto	5,5%
Soddisfatto	61,3%
Poco soddisfatto	27,9%
Per nulla soddisfatto	5,3%

Procedendo ad analizzare nello specifico la percezione di tale servizio, è stata prevista la scomposizione del giudizio nei seguenti cinque aspetti:

1. La frequenza di anomalie ed errori
2. La tempestività della comunicazione
3. Completezza e correttezza delle informazioni contenute nelle comunicazioni
4. La riduzione dei tempi rispetto alle modalità tradizionali
5. La qualità dell'interazione con l'Ufficio Giudiziario di riferimento

Figura 51 - Livello di soddisfazione rispetto al servizio di comunicazione telematica



È possibile concludere che, anche in questo caso, non esistano aspetti particolarmente critici rispetto a tale servizio, dal momento che per ciascun elemento il livello di soddisfazione medio supera il 60%.

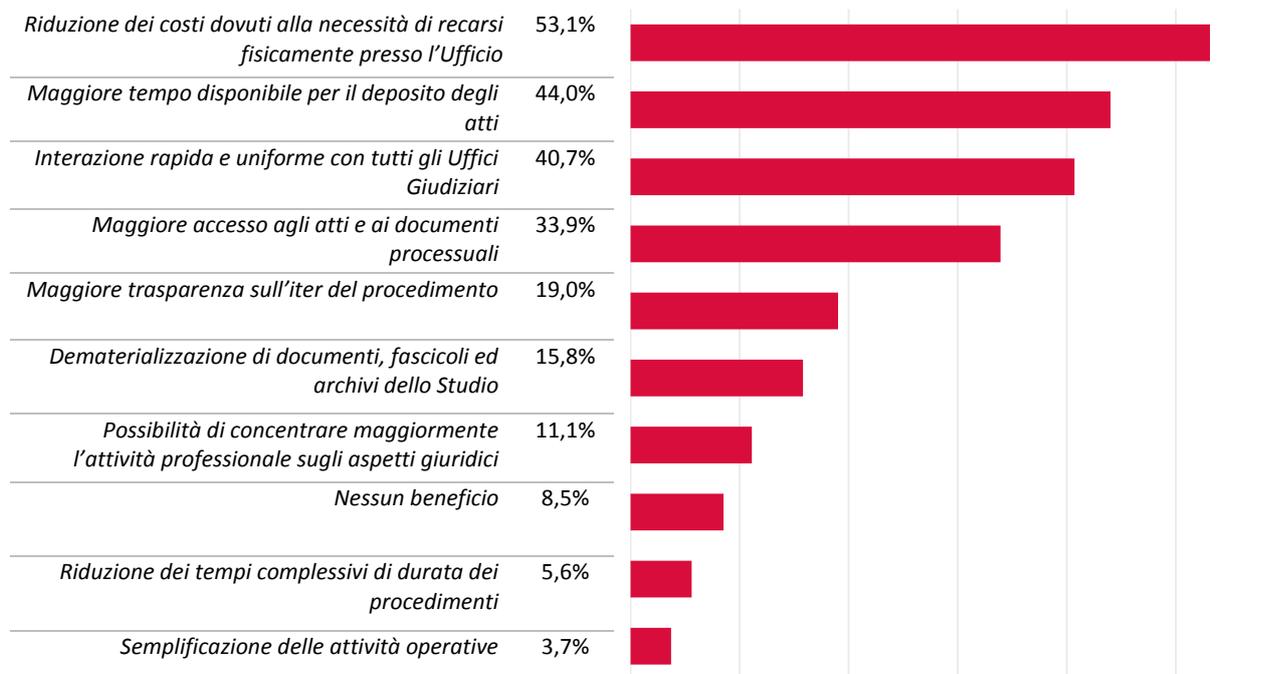
5.2 Benefici

L'ultima parte dei questionari è stata strutturata in modo da determinare quale siano i principali benefici riscontrati dall'avvocatura.

Il grafico che segue mostra le percentuali di risposta alla domanda: "In seguito all'introduzione del Processo Civile Telematico quali tra i benefici elencati di seguito ha riscontrato nella sua attività professionale?" A ciascuno dei rispondenti è stata data la possibilità di indicare fino ad un massimo di tre risposte. Per tale ragione, come si potrà

notare, la somma delle percentuali supera il 100%. I 1136 rispondenti, infatti, hanno indicato 2673 risposte. La figura che segue indica le percentuali rispetto al totale dei rispondenti.

Figura 52 - Principali benefici riscontrati dall'utenza professionale esterna



Dall'analisi dei dati risulta che il **51% dei rispondenti** ha indicato quale principale beneficio derivante dall'introduzione del PCT la riduzione dei costi dovuti alla necessità di recarsi fisicamente presso l'Ufficio giudiziario. Ciò ben combacia con ciò che è stato detto in precedenza riguardo al giudizio complessivamente positivo che essi hanno rispetto al deposito in modalità telematica.

Un'altra informazione interessante, che risulta da questa valutazione, è la scarsa semplificazione delle attività. Ciò vuol dire che per l'utenza professionale esterna, le attività in modalità telematica non comportano, ad oggi, una semplificazione delle mansioni.

Con riferimento alla diretta influenza che la proattività del contesto esterno può avere sul livello di informatizzazione di un Ufficio o di una sezione, il caso del Tribunale di Torino, presentato nel box sotto, merita un approfondimento.

Tribunale di Torino

In fase di avvio del PCT, per far fronte al problema dell'insufficienza delle risorse finanziarie del Ministero dedicate alla sperimentazione, il Tribunale di Torino si è **attivato per coinvolgere i soggetti istituzionali del territorio** direttamente interessati a rendere più efficace ed efficiente il funzionamento del Tribunale (es. Camera di Commercio e ABI, rappresentanti degli interessi di aziende e banche che traggono diretto beneficio dalla riduzione dei tempi delle procedure di riscossione crediti).

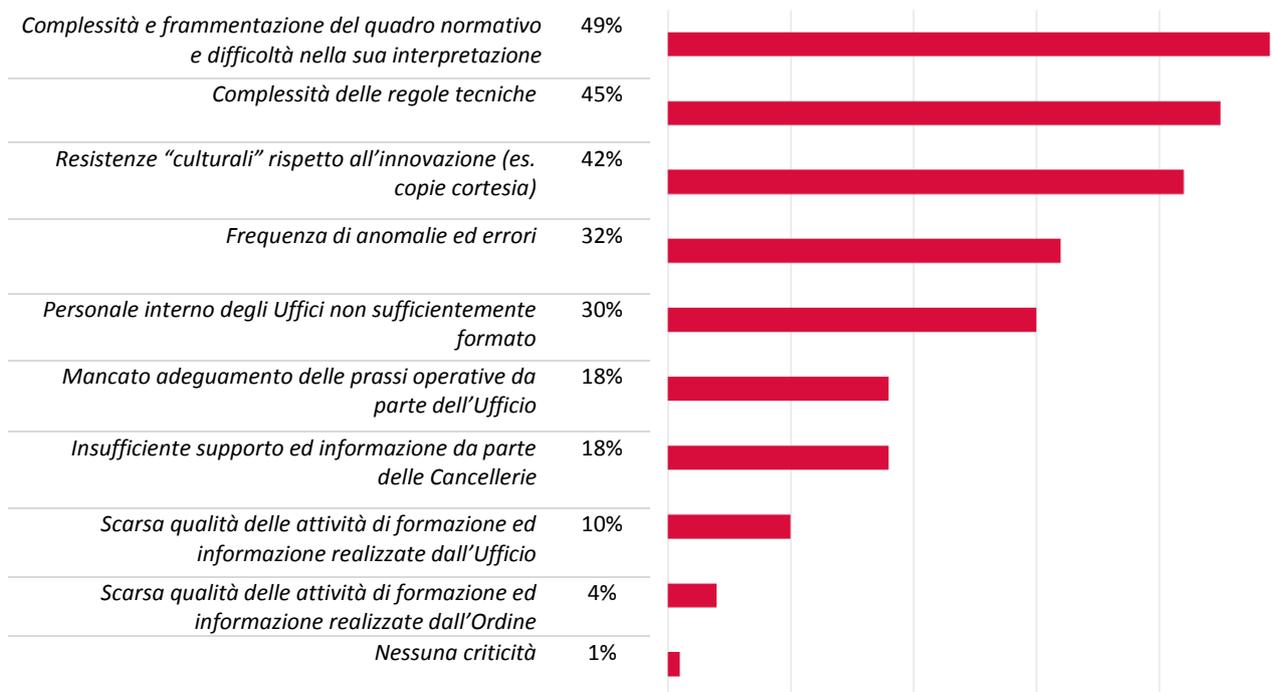
L'Ufficio ha, quindi, stipulato un protocollo per la costituzione dell'**Associazione Torino Giustizia** finanziata dall'Ordine degli Avvocati, ordini professionali, Camera di Commercio, che ha consentito di:

- Acquistare strumentazione hardware che consentisse a magistrati e personale amministrativo di utilizzare il PCT (scanner, doppi monitor);
- Realizzare le bonifiche delle Banche Dati;
- Realizzare attività di formazione e assistenza del personale sia dal punto di vista tecnico che procedurale.

5.3 Criticità

Nella stessa ottica, e con la stessa metodologia, sono state rilevate le principali criticità riscontrate dall'avvocatura, nello svolgimento delle attività telematiche. La figura che segue indica le percentuali rispetto al totale dei rispondenti.

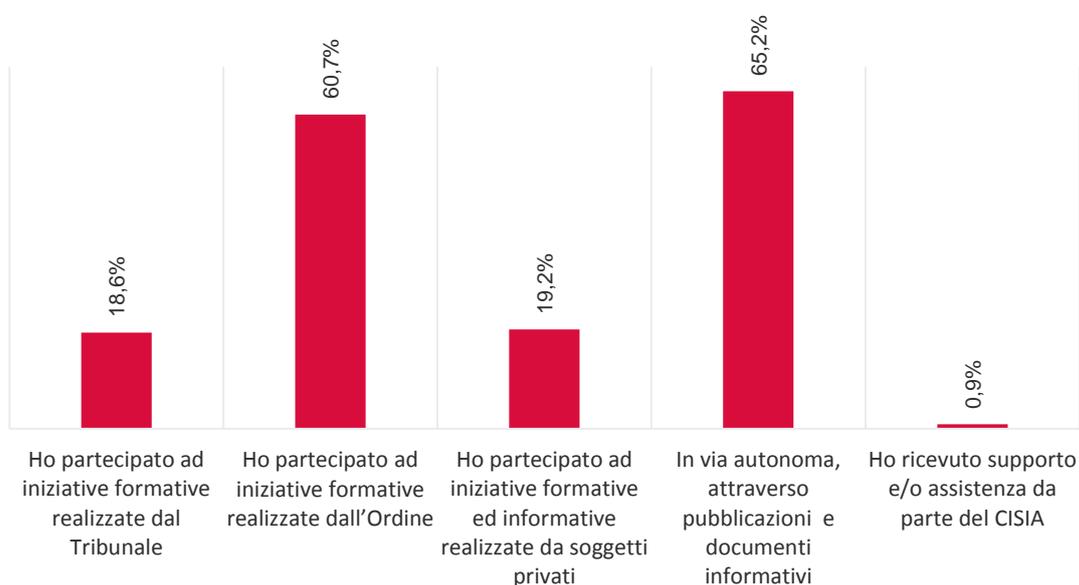
Figura 53 - Principali criticità riscontrate dall'utenza professionale esterna



In sintonia con quanto evidenziato nel precedente paragrafo, rispetto alla semplificazione delle attività operative, notiamo che il 49% dei rispondenti ha indicato quale principale criticità la “complessità e frammentazione del quadro normativo e difficoltà nella sua interpretazione” e il 45% la “complessità delle regole tecniche legate alle procedure telematiche.

A tale proposito, è interessante notare che i partecipanti all’indagine dichiarano di essersi formati prevalentemente in via autonoma come mostrato in figura (19,2% attraverso soggetti privati e 65,2% con il solo ausilio di pubblicazioni e documenti informativi), più limitato è stato il coinvolgimento degli UUGG e del CISIA.

Figura 54 - Modalità scelte per la formazione sul PCT



Altro elemento che si può ritenere importante è l’alta percentuale di rispondenti che ha indicato quale elemento critico le “resistenze culturali rispetto all’innovazione”. Tale informazione è particolarmente significativa poiché riguarda, in buona parte, il discusso tema delle copie di cortesia.

In aggiunta, tali complessità sono state risolte in alcuni casi tramite la predisposizione di Protocolli che dettano norme e prassi interne e, chiarendo aree di incertezza, semplificano l’attività all’utenza professionale esterna. Quasi sempre i protocolli, nati nella metà del 2014 e attualmente in fase di revisione, sono stati predisposti a livello di singolo UG. Nel box che segue vengono presentate le caratteristiche del protocollo adottato a livello distrettuale dalla Corte d’Appello di Palermo.

Tribunale di Palermo

Il protocollo nasce con l'obiettivo di definire un nucleo essenziale di regole con l'obiettivo di superare le difficoltà operative e le incertezze che si sono manifestate con l'introduzione della normativa sul processo civile telematico. Esso è stato il risultato di un confronto tra i diversi operatori interessati dal processo civile. Il Gruppo di Lavoro dell'Osservatorio della Giustizia Civile della Corte d'appello di Palermo, incaricato della redazione, ha proceduto all'adozione di regole organizzative necessarie per l'adeguamento delle modalità di lavoro alla nuova disciplina del processo civile telematico. Nello specifico, i 18 Articoli predisposti, hanno disciplinato a livello distrettuale: 1) il verbale di udienza e gli altri atti del magistrato; 2) il deposito telematico degli atti di parte; 3) il deposito telematico della produzione documentale; 4) l'accesso e la tenuta del fascicolo processuale d'ufficio informatico; 5) le comunicazioni di cancelleria.

Tale protocollo opera per ridurre al minimo gli spazi d'interpretazione nell'attuazione delle norme che presidiano il processo civile telematico. Tale strumento può assicurare maggiore omogeneità nell'operato dei diversi uffici all'interno del distretto giudiziario palermitano, rendendo al contempo meno problematica la difficile coesistenza di atti processuali cartacei e di atti processuali telematici. Il documento fornisce, inoltre, un contributo ai dubbi interpretativi e pratici che la normativa del processo civile telematico ha via via comportato.

5.4 Suggerimenti

Nella stessa ottica, e con la stessa metodologia, sono stati raccolti una serie di suggerimenti. La figura che segue indica le percentuali rispetto al totale dei rispondenti.

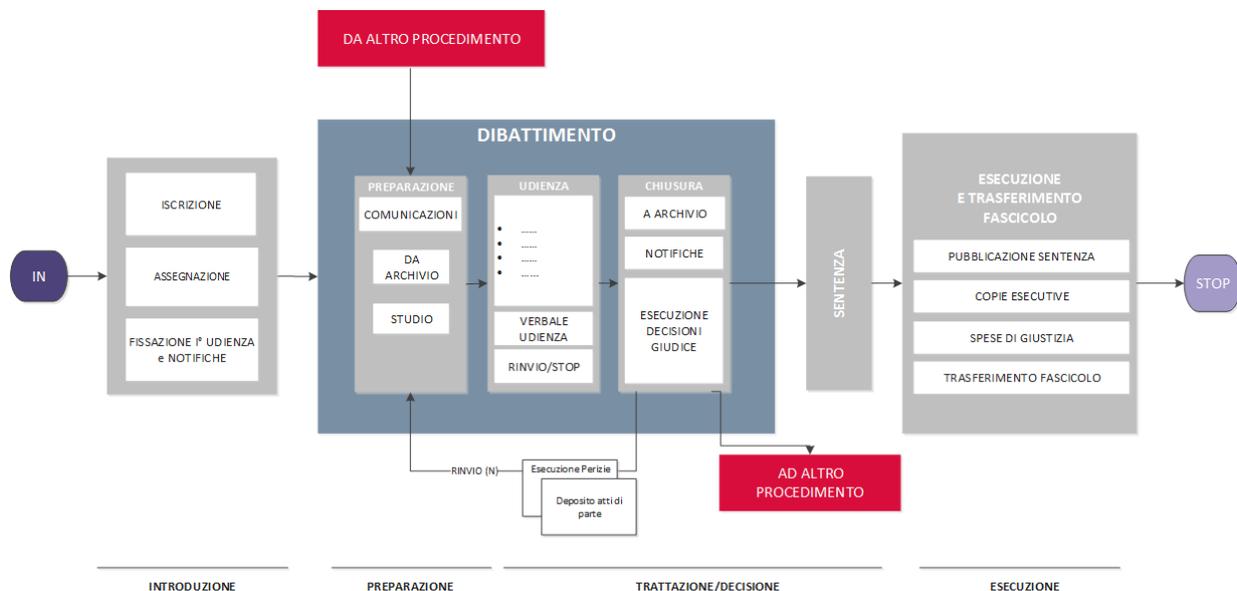
Figura 55 - Principali suggerimenti proposti dall'utenza professionale esterna



In primo luogo, in linea con ciò che è stato detto in precedenza, si nota che il 59% dei rispondenti vedrebbero utile una semplificazione del quadro normativo.

In secondo luogo ci si auspica un potenziamento degli strumenti informativi forniti dal Ministero sia per una maggiore usabilità degli stessi che per assicurarne una maggiore stabilità.

Infine, la maggior parte degli avvocati intervistati telefonicamente, auspica la fornitura di un applicativo unico, gratuito fornito direttamente dal Ministero della Giustizia, che di fatto sostituisca i redattori di mercato attualmente in uso.



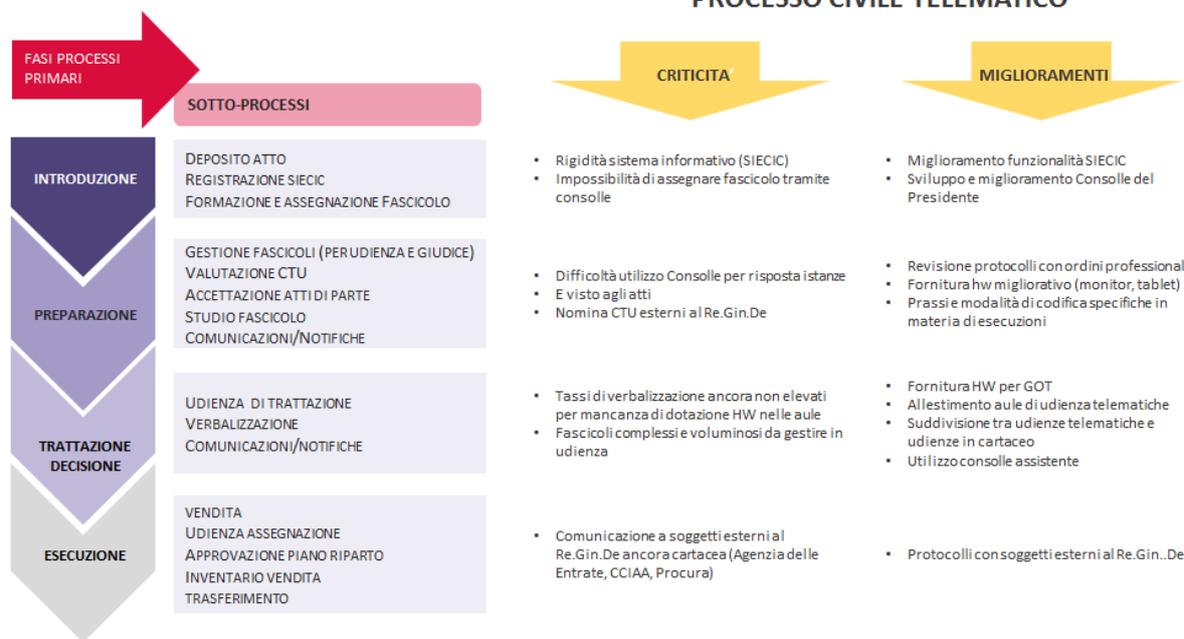
In tale modello le principali macro-fasi sono le seguenti:

- **Introduzione:** questa fase prevede la raccolta e la registrazione delle informazioni necessarie a comporre il fascicolo. Una volta predisposto e registrato sui sistemi informativi, il fascicolo in forma cartacea/telematico è trasmesso al Presidente per l’assegnazione
- **Preparazione:** questa fase prevede essenzialmente lo svolgimento di tutte le attività pre-dibattimentali svolte dalle cancellerie con le comunicazioni ad esse collegate e/o di studio del fascicolo da parte die magistrati prima di procedere in udienza.
- **Trattazione/Decisione:** In tale fase si mira a focalizzare l’attenzione sul buon esito delle udienze con relativa verbalizzazione in cui il fascicolo viene esaminato al fine di poter determinare la sentenza finale. La possibilità di rinvio può reiterare tale fase, fino a quando le informazioni via via raccolte non sono sufficienti a poter elaborare una decisione (e relativo provvedimento) considerata corretta.
- **Esecuzione:** in questa fase a seguito dell’emanazione del provvedimento da parte delle parti viene aperta la fase di esecuzione del provvedimento che mira rendere operativo lo stesso, determinando la realizzazione degli effetti previsti. Con questa fase il procedimento si può definire concluso.

In relazione a tale modello è possibile quindi rappresentare il diverso impatto organizzativo **del PCT differenziato per tipologia di materia/rito** (contenzioso/lavoro, esecuzione/fallimenti e volontaria giurisdizione) in rapporto alle macro-fasi appena descritte.



ESECUZIONI/FALLIMENTI

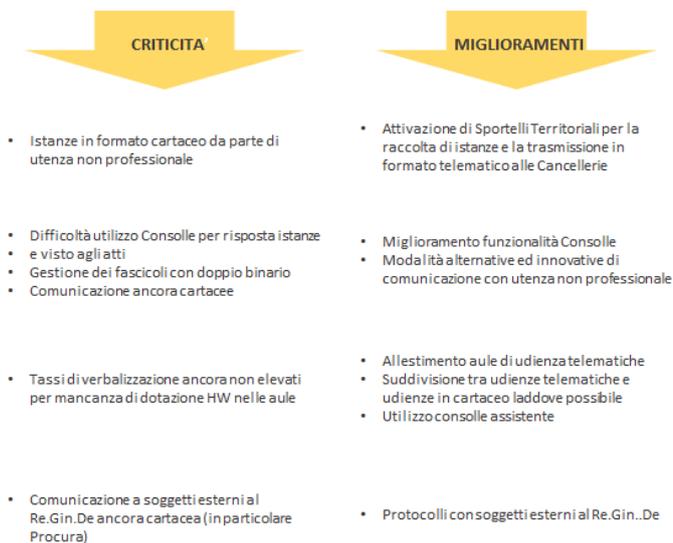


Il PCT per le **esecuzioni, sia mobiliari che immobiliari, e per le procedure fallimentari** ha scontato un'iniziale difficoltà derivante da un lato alla tipologia degli atti prodotti dai giudici dell'Esecuzione per i quali la **Console non appare perfettamente funzionale (es. istanze, visti agli atti, ecc.)** e dall'altro da una certa rigidità del **registro informatico (SIECIC)** in uso presso le cancellerie che comporta un appesantimento delle attività operative a supporto delle procedure in atto. Nel corso degli ultimi anni, in particolare successivamente all'obbligo del ricorso telematico per queste procedure, si assiste ad un uso sempre più avanzato del PCT ed un maggiore coinvolgimento dei diversi attori che si interfacciano con esse (custodi, curatori, periti, ecc.).

VOLONTARIA GIURISDIZIONE



PROCESSO CIVILE TELEMATICO



Per i procedimenti di Volontaria Giurisdizione il PCT è ovviamente confinato all'interno di tutte le istanze che prevedono la partecipazione di un legale per la loro attivazione. Nel caso in cui si arrivi all'identificazione di innovativi strumenti telematici che consentano l'accesso e l'utilizzo del PCT anche per soggetti non registrati nel Re.Gin.De, si potranno valutare più nel dettaglio effetti ed impatti su tali fattispecie giurisdizionali.

- Criticità collegate ai processi di supporto:** a loro volta suddivisi in **processi amministrativi puri** (di "mantenimento") e **processi di supporto all'attività processuale**. I primi offrono servizi a strutture e ruoli interni, allo scopo di acquisire, gestire e sviluppare le risorse necessarie ai Processi Primari. I secondi, invece, costituiscono processi di supporto più diretto ai processi giudiziari, che ne costituiscono l'input (si pensi ad esempio al recupero delle spese di giustizia connesse alla mancata dimostrazione del pagamento telematico)

La tabella che segue riclassifica le criticità rilevate in sede di analisi in funzione delle **tre classi** appena descritte.

Figura 56 – Aree di Criticità

	AREE DI CRITICITA'	ELEMENTI DI CRITICITA'
PROCESSI DI DIREZIONE	PRESIDIO FUNZIONAMENTO ASSETTO ORGANIZZATIVO	Mancato adeguamento delle procedure e delle prassi dell'ufficio all'evoluzione tecnologica in atto Scarso utilizzo reportistica per supporto decisioni
	RELAZIONE CON STAKEHOLDERS	Elaborazione e condivisione protocolli con ordini professionali per un'efficace interazione tra stakeholder Presidio non strumentato delle procedure per utilizzo tirocini e stage anche a supporto del PCT
PROCESSI PRIMARI	ISCRIZIONE A RUOLO	Limitato ricorso all'utilizzo dell'atto introduttivo digitale da parte dell'utenza professionale
	GESTIONE FASCICOLI E UDIENZE	Basse percentuali di verbalizzazione in udienza tramite Consolle per problematiche di tipo organizzativo (volumi fascicoli) e tecnologico (infrastrutture aule) Basso impatto sui tempi di definizione dei fascicoli Ricorso ancora frequente all'utilizzo di copie di cortesia e persistenza del doppio binario
	ELABORAZIONE ATTI E PROVVEDIMENTI	Rigidità di Consolle per elaborazione di alcune tipologie di atti/provvedimenti (es. istanze, firma congiunta, rito collegiale, ecc.) e per studio fascicolo tramite Consolle
	FLUSSI INFORMATIVO-DOCUMENTALI	Mancato allineamento tra codifiche redattori avvocati e eventi registri (corretta indicizzazione atti/fascicoli) Mancata estensione delle comunicazioni telematiche a tutti gli attori del sistema giustizia (Procura, Agenzie Entrate, Agenzia Catasto, ecc.) Appesantimento attività di cancelleria per mancato utilizzo pagamento elettronico
	ECONOMIE DI ESPERIENZA	Assenza di meccanismi di capitalizzazione delle prassi lavorative Ridotto livello di condivisione delle pratiche di processo sperimentate all'interno dei singoli uffici
PROCESSI DI SUPPORTO	ASSISTENZA TECNICO/INFORMATICA	Assistenza tecnica/informativa/procedurale inadeguata in termini di qualità e tempestività di risposta
	SISTEMI INFORMATIVI	Frequenza dei malfunzionamenti dei sistemi informativi Bassa rispondenza delle funzionalità degli applicativi alle esigenze del lavoro Carenze infrastrutturali (rete, dotazione HW, cablaggio aule)
	KNOW-HOW E COMPETENZE	Competenze non sempre adeguate nell'utilizzo delle applicazioni da parte degli attori interni ed esterni

Per ognuna delle principali **criticità individuate** è possibile individuare alcune potenziali soluzioni di miglioramento in grado di assorbirle. Le soluzioni di miglioramento possono essere distinte tra **soluzioni di ufficio** attivabili a livello di singolo ufficio o distretto giudiziario e **soluzioni di sistema** che necessitano di interventi ministeriali (applicativi, dotazione, formazione) o legislativi.

Di seguito sono elencate le criticità con alcune possibili soluzioni di miglioramento suddivise secondo la logica appena descritta.

Tabella 16a – Aree di Criticità e soluzioni di miglioramento di distretto

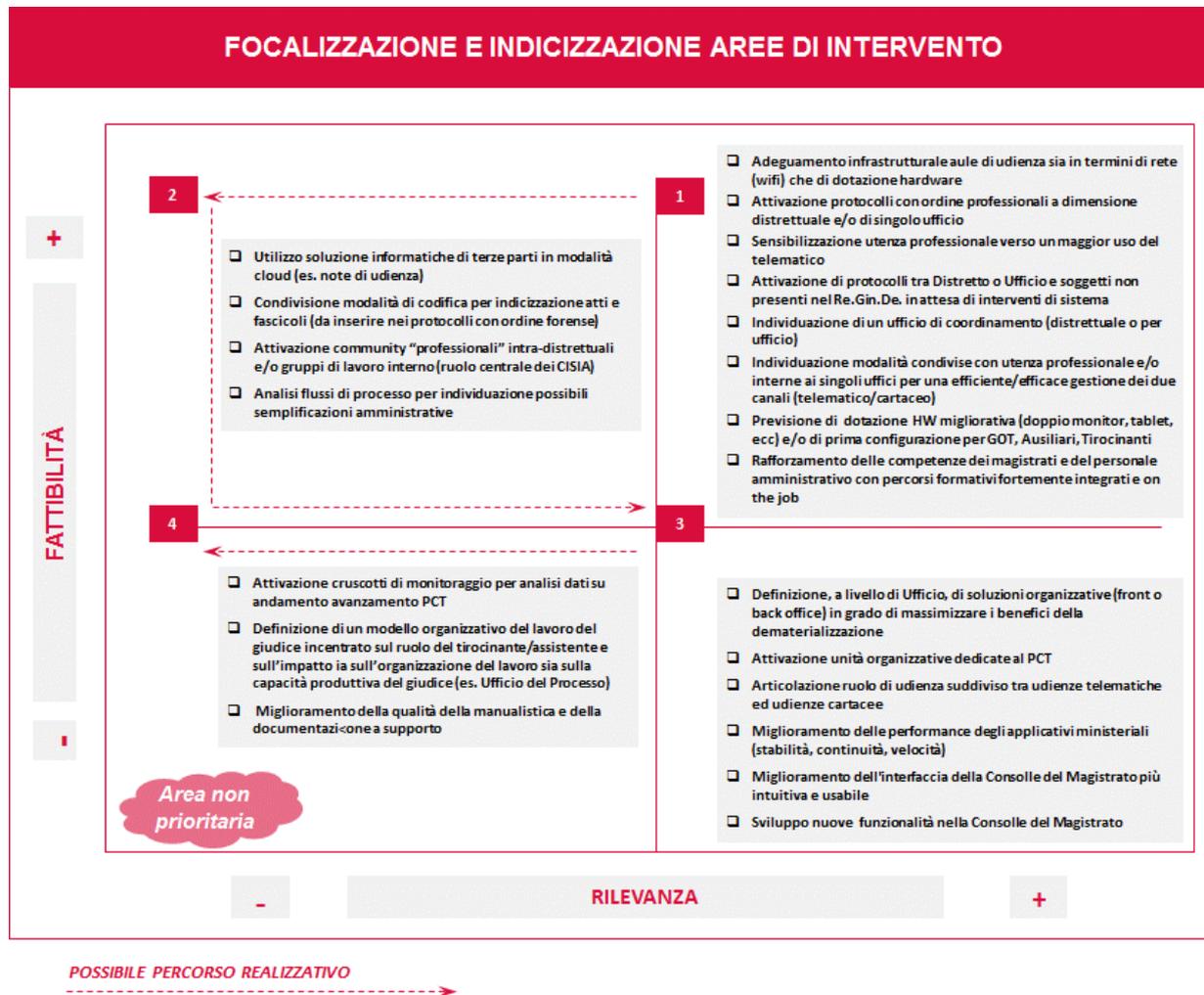
	CRITICITA'	SOLUZIONI DI MIGLIORAMENTO di DISTRETTO/UG
1	Mancato adeguamento delle procedure e delle prassi dell'ufficio all'evoluzione tecnologica in atto	Definizione, a livello di Ufficio, di soluzioni organizzative (front o back office) in grado di massimizzare i benefici della dematerializzazione Attivazione unità organizzative dedicate al PCT
2	Scarso utilizzo reportistica per supporto decisioni	Attivazione cruscotti di monitoraggio per analisi dati su andamento avanzamento PCT
3	Elaborazione e condivisione protocolli con ordini professionali per un'efficace interazione tra stakeholder	Attivazione protocolli con ordini professionali a dimensione distrettuale e/o di singolo circondario

CRITICITA'		SOLUZIONI DI MIGLIORAMENTO di DISTRETTO/UG
4	Presidio non sempre strumentato delle procedure per utilizzo tirocini e stage	Definizione di un modello organizzativo del lavoro del giudice incentrato sul ruolo del tirocinante/assistente e sul suo impatto nell'organizzazione del lavoro e nella capacità produttiva del giudice (es. Ufficio del Processo)
5	Limitato ricorso all'utilizzo dell'atto introduttivo digitale da parte dell'utenza professionale	Sensibilizzazione dell'utenza professionale verso un uso maggiore del telematico
6	Basse percentuali di verbalizzazione in udienza tramite Consolle per problematiche di tipo organizzativo (volumi fascicoli) e tecnologico (infrastrutture aule)	Adeguamento infrastrutturale aule di udienza sia in termini di rete (wifi) che di dotazione hardware Articolazione ruolo di udienza suddiviso tra udienze telematiche ed udienze cartacee Utilizzo soluzioni informatiche di terze parti in modalità cloud (es. note di udienza)
7	Basso impatto sui tempi di definizione dei fascicoli	Analisi flussi di processo per individuazione possibili azioni di semplificazione amministrativa
8	Appesantimento attività di cancelleria per mancato utilizzo pagamento elettronico	Informazione e diffusione beneficio pagamento elettronico attraverso il coinvolgimento dell'ordine forense
9	Ricorso ancora frequente all'utilizzo di copie di cortesia e persistenza del doppio binario	Individuazione modalità condivise con utenza professionale e/o interne ai singoli uffici per un'efficiente/efficace gestione del doppio canale (telematico/cartaceo)
10	Mancato allineamento tra codifiche redattori avvocati e eventi registri cancellerie per indicizzazione atti dei fascicoli	Condivisione modalità di codifica per indicizzazione atti e fascicoli (da inserire nei protocolli con ordine forense)
11	Mancata estensione delle comunicazioni telematiche a tutti gli attori del sistema giustizia (Procura, Agenzie Entrate, Agenzia Catasto, ecc.)	Attivazione di protocolli tra Distretto o Ufficio e attore esterno al Re.Gin.De. in attesa di interventi di sistema
12	Ridotto livello di condivisione delle pratiche di processo sperimentate all'interno dei singoli uffici	Attivazione community "professionali" intra-distrettuali e/o gruppi di lavoro interno (ruolo centrale dei CISIA)
13	Assenza di meccanismi di capitalizzazione delle prassi lavorative delle persone stesse	Individuazione di un ufficio di coordinamento (distrettuale o per ufficio) per analisi e diffusione evoluzioni normative, pratiche e soluzioni da adottare o adottate

Tabella 16b – Aree di Criticità e soluzioni di miglioramento di sistema

CRITICITA'		SOLUZIONI DI MIGLIORAMENTO di SISTEMA
1	Rigidità di Consolle per elaborazione di alcune tipologia di atto/provvedimento (es. istanze, firma congiunta, rito collegiale, ecc.)	Miglioramento delle performance degli applicativi ministeriali (stabilità, continuità, velocità)
2	Difficoltà studio fascicolo tramite pc	Miglioramento dell'interfaccia della Consolle del Magistrato (più intuitiva e usabile)
3	Assistenza tecnica/informatica/procedurale	Rafforzamento/ripensamento dei servizi di help desk e di supporto in caso di anomalie ed errori

Figura 57 – Focalizzazione e indicizzazione aree di intervento



La focalizzazione delle soluzioni di miglioramento secondo le due variabili porta all'individuazione delle seguenti quattro aree di intervento:

- 1

Prima area di intervento **alta rilevanza e alta fattibilità**: le soluzioni di miglioramento di quest'area sono relative ad interventi attivabili a livello distrettuale o di ufficio che impattano maggiormente sul sistema di regolazione e interazione con gli stakeholder del sistema giustizia. In particolare in quest'area sono indicate le soluzioni di miglioramento che hanno un'influenza sui processi di direzione e governance dei distretti/uffici e sui processi di supporto relativi alle dotazioni hardware e all'evoluzione degli applicativi tramite interventi avviati o in via di partenza (dotazione per GOI, cablaggio reti, ecc.) gestiti tramite CISIA.
- 2

Seconda area di intervento **alta fattibilità e media/bassa rilevanza**: in quest'area si trovano le soluzioni di miglioramento che impattano sui processi primari e di supporto dell'Ufficio con un'influenza più limitata ma che in prospettiva possono garantire livelli qualitativamente più elevati sia sul funzionamento dell'Ufficio che sull'erogazione dei servizi.

3

Terza area di intervento **alta rilevanza e media/bassa fattibilità**: in quest'area le soluzioni di miglioramento hanno un'elevata strategicità per l'impatto decisivo sui processi primari e di funzionamento dell'Ufficio. Al contempo tali soluzioni comportano scelte organizzative complesse che necessitano di un tempo adeguato di progettazione/attivazione e un continuo monitoraggio sull'efficacia delle soluzioni adottate o necessitano di interventi normativi e/o tecnologici di sistema non ascrivibili a scelte decisionali dei singoli distretti/uffici giudiziari.

4

Quarta area di intervento **bassa rilevanza e media/bassa fattibilità**: in quest'area le soluzioni di miglioramento non hanno grande impatto sul funzionamento dell'ufficio quantomeno nel breve/medio periodo. Generalmente si fa riferimento sono soluzioni che influenzano maggiormente i processi di supporto alle decisioni o che prefigurano scenari organizzativi di innovazione non ancora chiaramente definiti (ufficio del processo, ecc.)

La tabella che segue illustra le soluzioni di miglioramento adottate **a livello distrettuale o di singolo ufficio da ognuno dei 76 uffici coinvolti dal Progetto GoL** con una particolare attenzione alle buone pratiche rilevate le cui caratteristiche sono successivamente descritte.

Tabella 18 – Soluzioni di miglioramento implementate

CRITICITA'	SOLUZIONI DI MIGLIORAMENTO	DESCRIZIONE	UJGG e Buone Pratiche
1	Definizione, a livello di Ufficio, di soluzioni organizzative (front o back office) in grado di massimizzare i benefici della dematerializzazione Attivazione unità organizzative dedicate al PCT	Organizzazione di uffici back office che concentrano la loro attività esclusivamente sulla lavorazione degli atti di parte, dei provvedimenti dei magistrati e dei professionisti esterni (CTU). Non è prevista alcuna relazione con il pubblico che è dirottato completamente sulle cancellerie che prendono in carico le richieste degli avvocati. Tavoli di lavoro con rappresentanti delle cancellerie, magistrati e avvocati per discutere le principali problematiche e talvolta elaborare protocolli, linee guida e vademecum.	FOGGIA BARI, Lanciano, Sulmona, Isernia, SMCV, Lamezia, Crotona, Catanzaro, Nocera, Salerno, Paola Vibo Valentia, Reggio Calabria, Locri, Palmi, Trani, Lecce, Enna, Palermo, Trapani, Sciacca, Marsala, Catania
	Attivazione protocolli con ordini professionali	Tali protocolli nascono con l'intento di ridurre al minimo gli spazi d'interpretazione nell'attuazione delle norme e garantire una diffusione delle soluzioni da adottare/adottate per dare efficacia al PCT. Quasi ovunque i protocolli, predisposti a metà del 2014, sono in fase di revisione.	Cagliari, Napoli, Salerno, Pescara
3	Attivazione protocolli professionali a dimensione distrettuale con ordini	Tale strumento può assicurare maggiore omogeneità nell'operato dei diversi uffici all'interno del distretto giudiziario. L'idea di elaborare un protocollo a livello distrettuale risponde alla sempre crescente necessità di maggiore coerenza/certezza delle procedure operative ed organizzative in una dimensione che superi il livello minimo del circondario a maggior ragione ora che il PCT vede un coinvolgimento maggiore delle Corti di Appello.	PALERMO e Catania

4	Definizione di un modello organizzativo del lavoro del giudice incentrato sul ruolo del tirocinante/assistente e sul suo impatto nell'organizzazione del lavoro e nella capacità produttiva del giudice (es. Ufficio del Processo)	È stato più volte riscontrato il coinvolgimento dei tirocinanti come supporto al lavoro dei magistrati. In alcuni uffici tale coinvolgimento ha portato alla richiesta di accesso alla consolle del magistrato, con il profilo di "assistente". A seconda dell'ufficio, le attività in cui sono coinvolti i tirocinanti vanno dalla ricerca giurisprudenziale all'affiancamento al magistrato in udienza.	Tempio Pausania, Nocera Inferiore, Patti, Nuoro, Avezzano, Chieti
5	Sensibilizzazione dell'utenza professionale verso un uso maggiore del telematico	All'interno di diversi UUGG sono stato attivati sportelli PCT (con il supporto di organizzazioni esterne) che offrono assistenza e informazione relativa agli strumenti telematici, ai professionisti che a vario titolo collaborano con l'Ufficio	Brindisi, Caltanissetta, Teramo, Patti, Barcellona PDG
6	Adeguamento infrastrutturale aule di udienza sia in termini di rete (wifi) che di dotazione hardware.	Con il coinvolgimento del CISIA locale sono in fase di predisposizione alcuni cablaggi wifi per le aule di udienza, volte a facilitare l'utilizzo della strumentazione informatica e la digitalizzazione dei verbali di udienza.	Napoli
	Articolazione ruolo di udienza suddiviso tra udienze telematiche ed udienze cartacee	Adozione di un modello di gestione delle udienze che, anche tramite un efficiente utilizzo degli strumenti informatici, consente di organizzare le giornate di udienza in base alla tipologia di fascicolo (digitale, cartaceo o ibrido)	SULMONA
6	Utilizzo soluzione informatiche di terze parti in modalità cloud (es. note di udienza)	Si sta diffondendo l'utilizzo di un'applicazione web per la redazione delle deduzioni difensive degli avvocati finalizzata a semplificarne l'importazione sulla "consolle magistrato". Le note, visualizzabili e modificabili mediante qualsiasi dispositivo tramite specifico codice, restano in vita automaticamente per 24 ore dall'ultima modifica. Tale strumento facilita la redazione di verbali telematici sebbene non incontra sempre pareri favorevoli da parte della magistratura (rischio deriva processo interamente scritto).	Matera, Chieti
7	Analisi flussi di processo per individuazione possibili semplificazioni amministrative	Attivazione di una collaborazione con le Commissioni territoriali per la telematizzazione delle comunicazioni relative all'iter di riconoscimento dello status di rifugiato. Attivazione di uno strumento telematico via web (da integrare in Consolle) per il supporto alla redazione dei verbali di conciliazione.	CATANIA, Bari
9	Individuazione modalità condivise con utenza professionale e/o interne ai singoli uffici per un'efficiente/efficace gestione del doppio canale (telematico/cartaceo)	Adozione una prassi interna che prevedere che le copie siano stampate direttamente dalle cancellerie ed inserite all'interno del fascicolo. La stampa da parte delle cancellerie è ridotta al solo atto senza allegati con un limite di pagine, superato il quale le copie sono prodotte dagli avvocati.	Matera
10	Condivisione modalità di codifica per indicizzazione atti e fascicoli (da inserire nei protocolli con ordine forense)	Definizione di prassi e modalità di codifica specifiche in grado di risolvere le criticità del processo civile telematico in materia di esecuzioni	SANTA MARIA CAPUA VETERE
11	Attivazione di protocolli tra Distretto o Ufficio e attore esterno al	Attivazione di convenzioni o prassi per la diffusione e la condivisione dei fascicoli ai PM o all'Agenzia	SCIACCA, NAPOLI e Taranto

2. La digitalizzazione dei **decreti ingiuntivi** in 23 Tribunali (linea di azione n.2).

Queste due linee di intervento hanno avuto come finalità principale quella di **favorire l’avvio del Processo Civile Telematico** (PCT) quale sistema di gestione digitale e telematico del processo civile, dematerializzando sia i flussi informativi e di comunicazione tra uffici giudiziari, uffici legali ed altri professionisti, sia le parti del procedimento inerenti i decreti ingiuntivi, con il conseguente **risultato** di giungere ad una possibile riduzione dei tempi di svolgimento del processo civile.

Un effetto collaterale delle suddette attività è stato l’impatto che dette innovazioni hanno avuto sulle modalità di lavoro delle cancellerie, dei singoli Magistrati e degli studi legali.

Il risultato di questa preliminare attività di contestualizzazione è stato l’identificazione di alcuni **punti di attenzione** a partire dai quali sono stati ricavati e formalizzati gli obiettivi complessivi dell’indagine ed è stato costruito tutto il Piano di indagine ovvero:

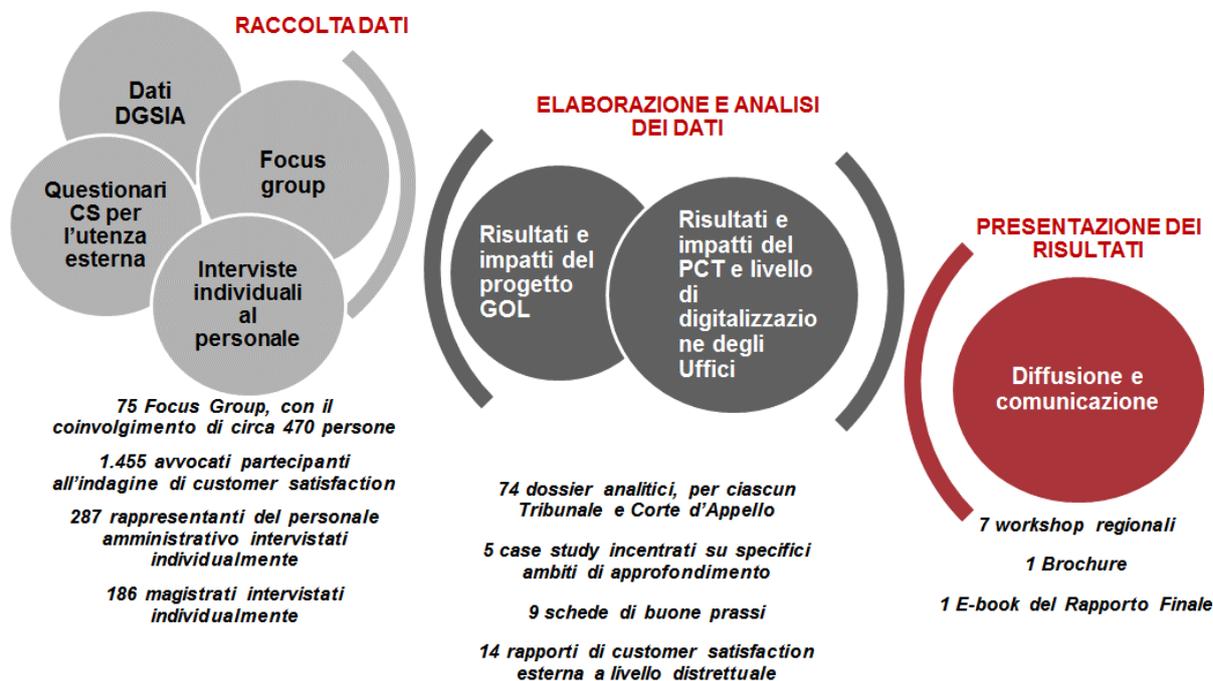
1. Disomogeneità dei **beneficiari dell’intervento** oggetto di valutazione. Gli uffici sono dislocati in 8 Regioni italiane ciascuna delle quali ha peculiarità e caratteristiche specifiche.
2. **Complessità degli effetti** delle innovazioni tecnologiche sulle prassi operative interne agli uffici. Le azioni oggetto di valutazione hanno agito su un complesso e sedimentato sistema di procedure interne.
3. Differenze strutturali tra i **destinatari dell’indagine** in termini di ruolo ricoperto e di attività coinvolta dal processo di innovazione. L’indagine si rivolge infatti a Magistrati, Cancellieri e Avvocati ed altra utenza professionale.

7.3 Obiettivi complessivi dell’indagine

A partire dai punti di attenzione individuati sono stati quindi definiti e formalizzati gli **obiettivi complessivi dell’indagine**.

Nello specifico la presente indagine mira a:

- ✓ **Verificare efficacia dell’intervento** in termini di risultati confrontando le prestazioni ex-ante ed ex-post nei 76 uffici coinvolti dalla valutazione
- ✓ **Costruire di una base dati dei risultati** che consenta confronti tra aree geografiche, distretti, cluster tipologici di uffici
- ✓ **Realizzare una valutazione con uffici di comparazione** attraverso il confronto dell’impatto del Processo Civile Telematico tra gli uffici destinatari del progetto GoL e quattro uffici esclusi da tale affiancamento identificati con la committenza (Milano, Torino, Padova, Treviso)
- ✓ **Identificare case study e buone pratiche** in termini di esperienze di successo che possano essere utili per rendere ancora più efficaci futuri progetti di diffusione di soluzioni telematiche negli UUGG.



7.5 Valutazione quantitativa

Obiettivi specifici e criteri di progettazione

Nella progettazione della valutazione di tipo quantitativo si è posta molta attenzione alla definizione dei criteri e degli indicatori utili a verificare l'**impatto** che l'intervento in oggetto ha avuto sull'operatività e **sulla produttività dei contesti di riferimento**.

Si è cercato, dunque, di predisporre e costruire una solida base dati da cui ricavare informazioni sui processi e sulle **prestazioni** ed in grado di garantire un'efficace **valutazione degli effetti quantitativi** ed in particolare di:

1. Isolare l'impatto del Progetto GoL sul suddetto processo di diffusione del PCT negli uffici giudiziari delle regioni coinvolte
2. Rilevare la diffusione del PCT a circa un anno dall'obbligatorietà ai sensi del DL n.90 del 30 giugno 2014

In tal senso, due sono stati gli elementi chiave utilizzati in sede di progettazione:

- La disomogeneità delle **tempistiche** del progetto GoL nei diversi uffici
- L'**entrata in vigore dell'obbligatorietà** di invio di notifica telematica tramite posta elettronica certificata e del deposito telematico per i decreti ingiuntivi (DL 90, in vigore dal **30 Giugno 2014**)

Di conseguenza, al fine di evitare distorsioni durante l'elaborazione, si è deciso di rilevare i dati con cadenza mensile a partire dal mese di **Luglio 2013 per arrivare al mese di Giugno 2015**. **Destinatari** di questo primo filone di indagine sono i 76 Uffici Giudiziari beneficiari delle prime due linee di intervento del progetto "Giustizia on Line".

Tecniche e strumenti di indagine

Parte integrante dalla progettazione della valutazione quantitativa è stata la predisposizione della **proposta di indicatori da monitorare** che è stata il risultato di un lavoro di definizione dei criteri d'indagine e degli indicatori adatti a verificare l'impatto dell'intervento oggetto di valutazione, **su ciascun Ufficio interessato**.

Gli indicatori predisposti sono stati costruiti in modo da fornire informazioni rispetto a:

1. La diffusione delle notificazioni telematiche
2. La diffusione dei decreti ingiuntivi telematici e l'andamento dei tempi di produzione dei decreti ingiuntivi telematici
3. La diffusione dei provvedimenti nativi telematici;
4. Il livello di digitalizzazione dei diversi riti processuali
5. Il livello di digitalizzazione dei verbali di udienza
6. La diffusione dei pagamenti telematici

A tal fine, come fonti di dati privilegiate sono stati utilizzati i dati di processo disponibili nei sistemi informativi coinvolti nell'erogazione del PCT (Consolle del magistrato, SICID, SIECIC) concordando opportune estrazioni con la DGSIA del Ministero della Giustizia successivamente ad una verifica e definizione puntuale della disponibilità delle informazioni elementari richieste, del formato delle informazioni da estrarre da cruscotti già predisposti ad uso del Ministero.

Questo ha condotto a un preciso protocollo della mappa delle informazioni e del formato in cui verranno fornite, oltre ad una tempistica generale della fornitura delle stesse. Le misure richieste sono relative al periodo compreso tra **Luglio 2013 e Giugno 2015** attraverso una rilevazione mensile per ognuno dei 76 uffici giudiziari coinvolti dal Progetto GoL e per ognuno dei 4 uffici di comparazione. Di seguito si elencano le misurazioni ricevute:

Tabella 19 – Elenco misure ricevute dalla DGSIA

Misure Ricevute
<i>Numero Magistrati che hanno scaricato la consolle</i>
<i>Numero Magistrati che depositano telematicamente</i>
<i>Numero procedimenti</i>
<i>Elenco degli UUGG che hanno richiesto l'anticipazione valore legale per i decreti ingiuntivi</i>
<i>Tabella di configurazione delle comunicazioni telematiche</i>
<i>Numero comunicazioni telematiche - per sezione</i>
<i>Numero comunicazioni telematiche - per atto</i>
<i>Atti del giudice nativi digitali soggetti a notifica</i>

monitorare per la valutazione di tipo qualitativo. Le aree di valutazione individuate sono state essenzialmente 7 ovvero:

- Risultanze del Progetto GoL
- Principali benefici e criticità derivanti dall'obbligatorietà del Processo Civile Telematico
- Impatto del PCT sulle modalità di lavoro degli attori interni dell'Ufficio Giudiziario
- Impatto del PCT sulle interazioni con gli attori esterni
- Impatto del PCT sui modelli gestionali dell'Ufficio
- Soluzioni e strumenti di organizzazione interna attivati e/o pianificati dall'Ufficio per gestire le nuove modalità di lavoro

Complessivamente gli incontri presso gli Uffici hanno visto la partecipazione di oltre **470 persone** tra personale di magistratura e personale amministrativo.

7.7 Analisi di Customer Satisfaction

Obiettivi specifici e criteri di progettazione

Le finalità dell'analisi di *Customer Satisfaction* sono quelle di "misurare i livelli di **qualità percepita** dall'utenza professionale esterna relativamente ai servizi telematici erogati dai diversi Uffici Giudiziari.

Una parte significativa nel percorso di progettazione dell'indagine è stata impiegata nella **definizione del piano di campionamento** e nella predisposizione del questionario di rilevazione.

L'individuazione della numerosità dei soggetti intervistati rispetto all'universo di indagine e del numero minimo di risposte tale da rendere significativo il quadro emergente dalle risposte ai questionari ha assunto un ruolo centrale per quanto riguarda **l'utenza professionale esterna**.

L'obiettivo che ci si è posti è mettere in relazione le valutazioni di Customer Satisfaction di tale utenza, con quanto emerge dalle analisi quantitative e qualitative dei singoli uffici giudiziari con i quali gli avvocati interagiscono. Questo perché, al di là dalle questioni puramente tecnologiche (analoghe per tutti), le modalità operative e le intese intercorse possono sensibilmente influenzare e differenziare la valutazione dell'utenza che quotidianamente interagisce con gli Uffici Giudiziari.

Si è deciso, dunque, di consentire la **compilazione di un questionario di Customer Satisfaction a tutti gli avvocati iscritti agli Ordini professionali dei circondari interessati dal progetto**.

Il campionamento è stato inteso quale strumento in grado di restituire efficacia e rendere significativo il quadro emergente ai questionari. Vista la non completa partecipazione, così come inizialmente prevista, d'accordo con la Committenza, si è provveduto a riaggregare i dati per distretto per valutarne la rilevanza. A tale proposito si è proceduto come segue:

1. È stato calcolato il tasso di risposta medio dei 56 ordini che è risultato pari al 2%

