



GRUPPO
CONSULENTI
IN ORGANIZZAZIONE



L'utente al centro del cambiamento

Dal confronto al sondaggio Cosa ne pensano gli Avvocati

A cura di

Riccardo Crosara

Simone Rossi

Valentina Stabellini

Arianna Toniolo

Sondaggio presentato in occasione del convegno Agenda Digitale Giustizia
Carpi, 13 Novembre 2015

La ricerca

- In occasione del III Convegno Nazionale “**Agenda Digitale Giustizia – L’Utente al centro del cambiamento** – Carpi, 13 novembre 2015”, abbiamo chiesto agli **Avvocati** le loro **opinioni** in merito al PCT, a oltre un anno dall’entrata in vigore degli obblighi normativi del 30 giugno 2014.
- Abbiamo così voluto individuare tendenze di opinione per **dare un contributo al dibattito attuale** e per **intercettare comportamenti, bisogni e priorità** per riportare l’Utente al centro del cambiamento.
- La ricerca è stata realizzata somministrando un **questionario online**, inviato a 6.000 Avvocati, individuati in **modalità randomica** e nel rispetto della **distribuzione territoriale** e della **dimensione dei Fori** di appartenenza.
- I dati presentati all’interno di questo documento rappresentano **le principali evidenze** di quanto emerso dalla somministrazione del questionario.
- Un **ringraziamento** va a **tutti i consulenti di C.O. Gruppo** che hanno collaborato attivamente allo studio.

La struttura del documento

Al fine di illustrare le principali tendenze di opinione, comportamenti, bisogni e priorità, il presente documento è stato organizzato in **5 sezioni tematiche**, qui di seguito riassunte



Gli Avvocati

Da una valutazione "secca" sul PCT a un approfondimento delle opinioni dei protagonisti della ricerca: gli Avvocati



Le regole del PCT

Le percezioni degli Avvocati in tema di normativa e prassi lavorative PCT, in un'epoca caratterizzata da specifiche tecniche e protocolli sulle prassi



L'impatto del PCT

Dalle esperienze, alcune riflessioni degli Avvocati sui riflessi operativi del PCT sul lavoro quotidiano



Le politiche di fornitura degli strumenti PCT

Dall'obbligatorietà alla fornitura di servizi: cosa ne pensano gli Avvocati



Le priorità degli Avvocati

Per costruire l'Agenda dell'innovazione

Gli Avvocati





L'Avvocato

La valutazione generale sul PCT

Media delle valutazioni su una scala da 1 a 10



1

6

10



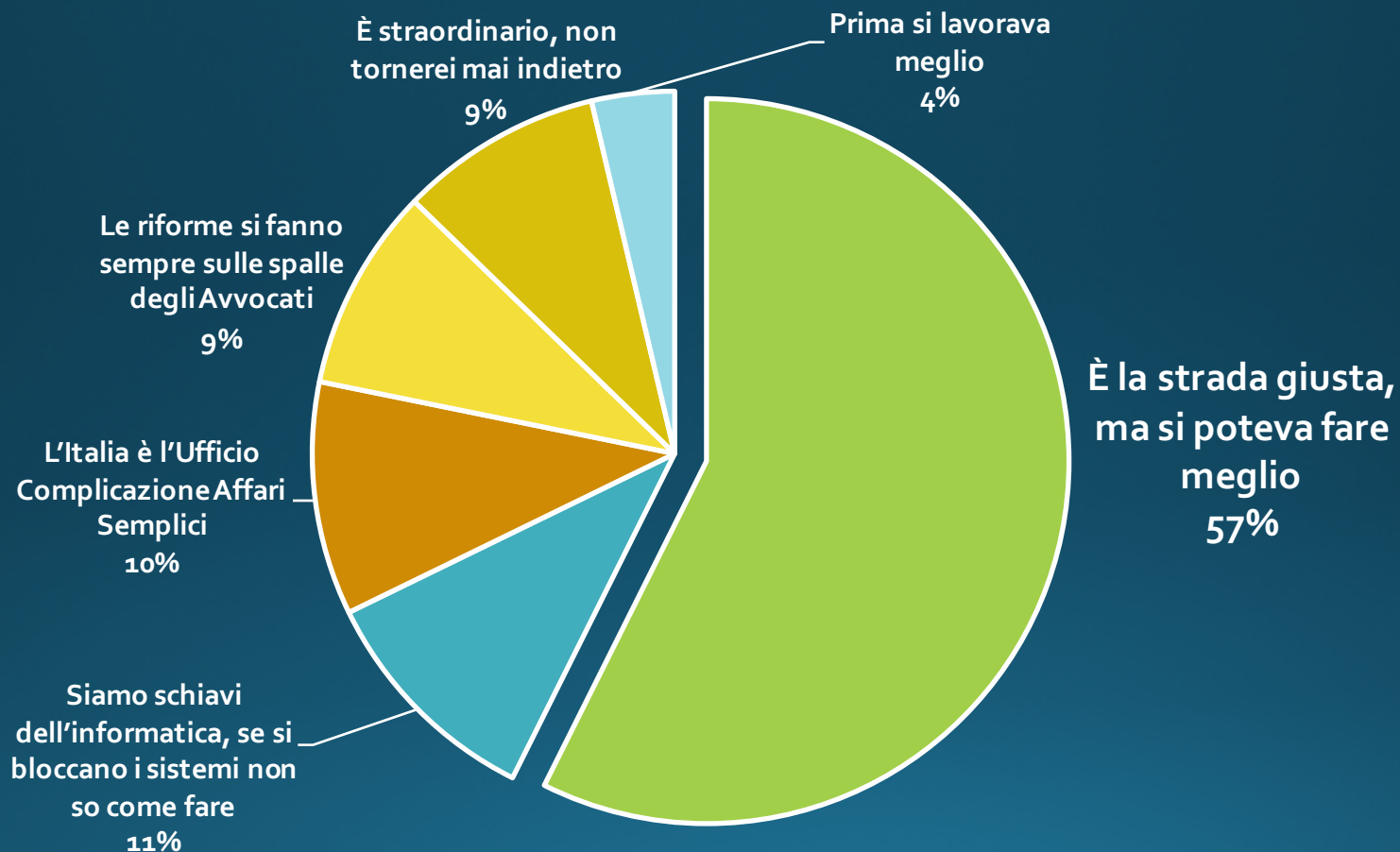
Estremamente
insoddisfatto

Pienamente
soddisfatto



L'Avvocato

Le opinioni in merito al PCT

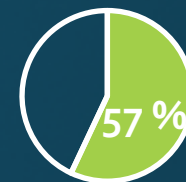


Dal confronto al sondaggio: cosa ne pensano gli Avvocati



L'Avvocato

Le variazioni delle opinioni sul PCT rispetto alla provenienza territoriale



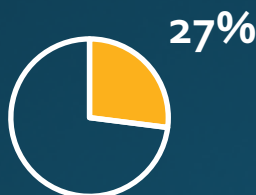
È la strada giusta, ma si
poteva fare meglio

Tenendo ferma la tendenza media generale di soddisfazione verso il telematico, la lettura dei dati per provenienza territoriale evidenzia atteggiamenti caratteristici che si scostano dalle medie nazionali

Trend territoriali



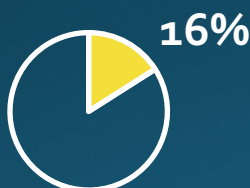
Nord



L'Italia è l'Ufficio Complicazione
Affari Semplici / Le riforme si
fanno sempre sulle spalle degli
Avvocati



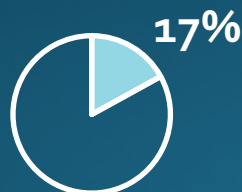
Centro



È straordinario, non tornerei
mai indietro



Sud



Siamo schiavi
dell'informatica. Se si
bloccano i sistemi non so
come fare

Trend nazionali





L'Avvocato

Le tendenze generazionali

Posta la soddisfazione generale che si poteva fare meglio, abbiamo indagato su quali altri aspetti mettono l'accento le diverse fasce d'età



Under 35



36-55 anni



Over 55



Con la tecnologia attuale si potrebbe fare di meglio



Si poteva fare meglio, ma mettiamo da parte le polemiche e rimbocchiamoci le mani!



Il problema è il "Sistema Italia"



L'Avvocato

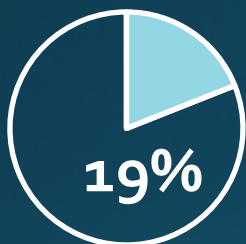
Il peso del pregiudizio sull'informatica
rispetto al grado di confidenza
informatica dichiarato



11%

"Siamo schiavi dell'informatica, se si bloccano i sistemi non so come fare"

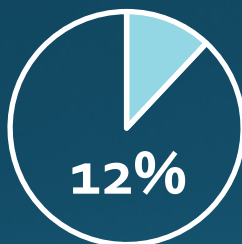
Base



19%



Medio



12%



Avanzato



5%



Minori le competenze informatiche, maggiori i pregiudizi verso il PCT

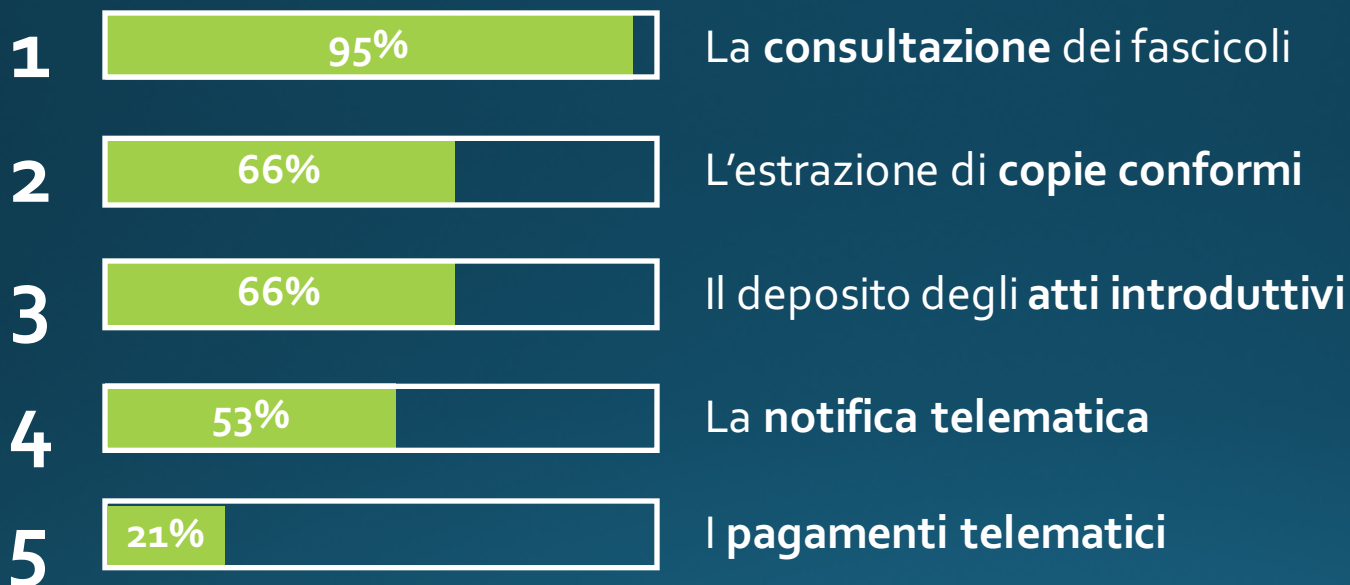
Solo il 5% ritiene difficile usare il PCT!



L'Avvocato

Le funzionalità PCT più apprezzate, oltre a quelle obbligatorie

Percentuali di soddisfazione calcolate rispetto al totale dei rispondenti

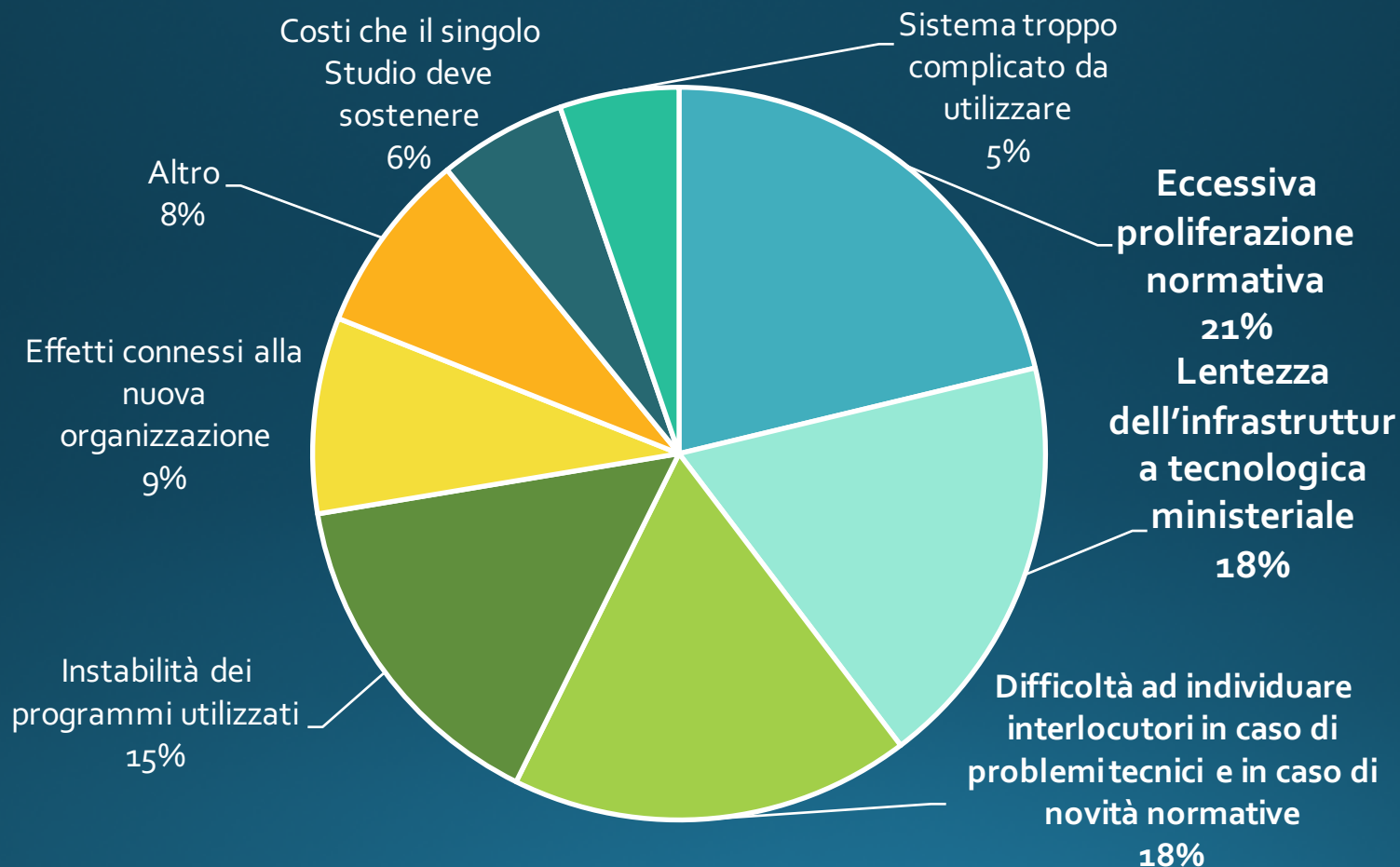


Priorità n.1 per gli Avvocati: PCT a 360°



L'Avvocato

Le criticità percepite che influiscono sulla valutazione



Dal confronto al sondaggio: cosa ne pensano gli Avvocati



L'Avvocato

I tratti dell'utente

Una sintesi delle principali opinioni e tendenze di valutazione in merito al PCT

**Lamenta l'eccessiva
proliferazione normativa**

**Lamenta la debolezza dei
sistemi informatici e delle
infrastrutture tecnologiche
ministeriali**

**Desidera l'estensione del Processo
Telematico a tutti gli uffici giudiziari**

**Ritiene che gli strumenti PCT
siano facili da usare**

**Promuove il PCT con la
valutazione di 6/10**

Il più esigente vive al nord

Il più entusiasta vive al centro

Il più timoroso è al sud

È più motivato tra i 35 e i 55 anni



**È più timoroso rispetto alle scelte generali di
sistema se è di età avanzata**

Gli Avvocati e le regole del PCT

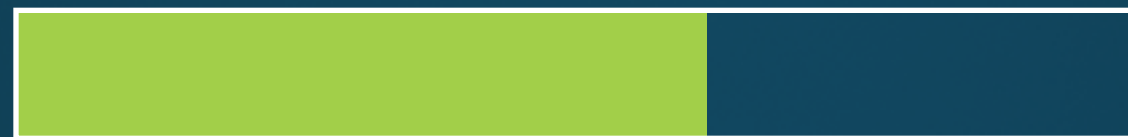




La normativa

Il grado di confidenza nel padroneggiare la normativa PCT

Media delle valutazioni su una scala da 1 a 10



1

6

10

Per nulla sicuro

Pienamente autonomo

Sono mediamente **meno** sicuri



5,8

Over
55 anni



Livello
informatico base

5,0

Sono mediamente **più** sicuri



Under
35 anni



36-55 anni

6,4



Livello informatico medio 6,5

Livello informatico avanzato 7,9



I Protocolli d'intesa

L'esistenza di specifici protocolli d'intesa in materia di PCT all'interno del Foro di appartenenza

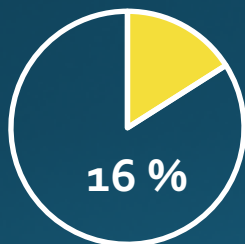
Percentuale di Avvocati che ha dichiarato di non sapere se all'interno del proprio Foro esista un protocollo d'intesa PCT



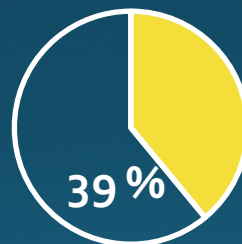
Non sanno



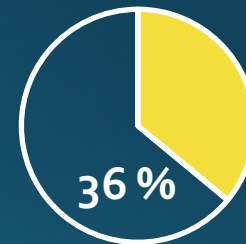
Nord



Centro



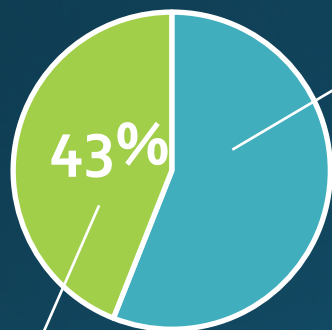
Sud



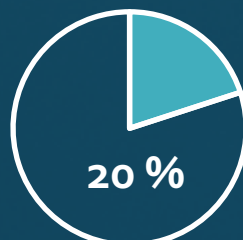


Le prassi

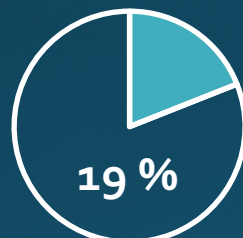
L'attinenza alle disposizioni previste dal Protocollo d'Intesa



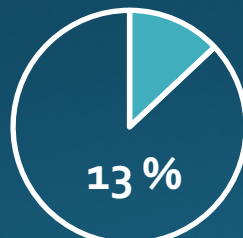
Generalmente vi si attiene, ma ci sono casi in cui preferisce avere conferma dalla Cancelleria sul da farsi



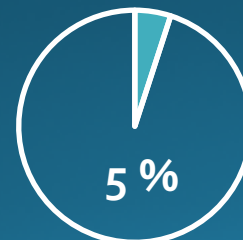
Non ha letto il Protocollo



Vi si attiene sempre, in quanto il Protocollo coinvolge tutte le materie affrontate dall'attività di lavoro dell'Avvocato rispondente



Sì, salvo quando non riguarda le materie di cui si occupa



Non si attiene al protocollo

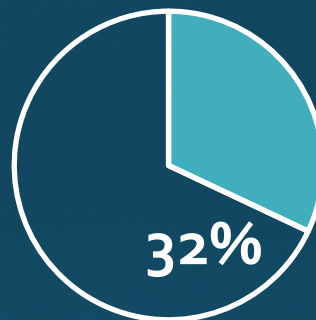
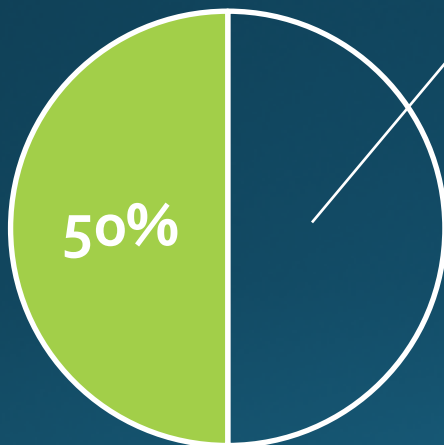


Le copie di
cortesia

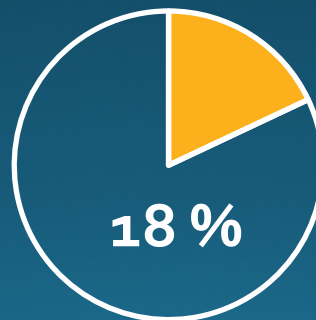
La presenza delle copie di cortesia all'interno del Protocollo



Le copie di
cortesia sono
regolamentate
nel protocollo

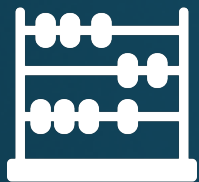


Non sa se le copie
di cortesia siano
regolamentate dal
protocollo



Le copie di cortesia
non sono
regolamentate dal
protocollo

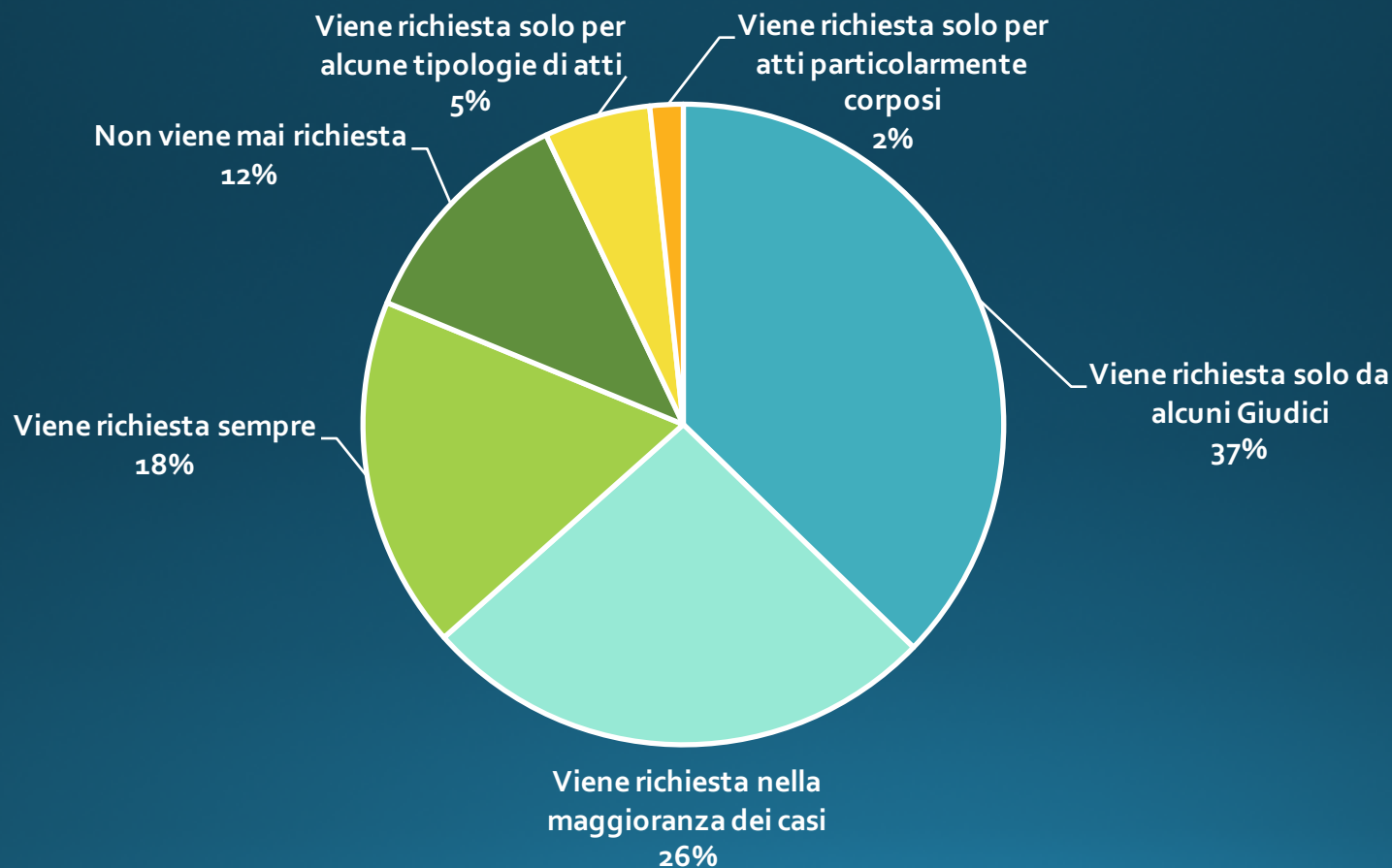




Deposito delle copie di cortesia

La frequenza delle richieste di copia di cortesia di atti depositati telematicamente in Tribunale

Le risposte sono da leggersi come espressione di opinioni antecedenti alle introduzioni normative di cui alla Circolare Ministeriale del 23 ottobre 2015



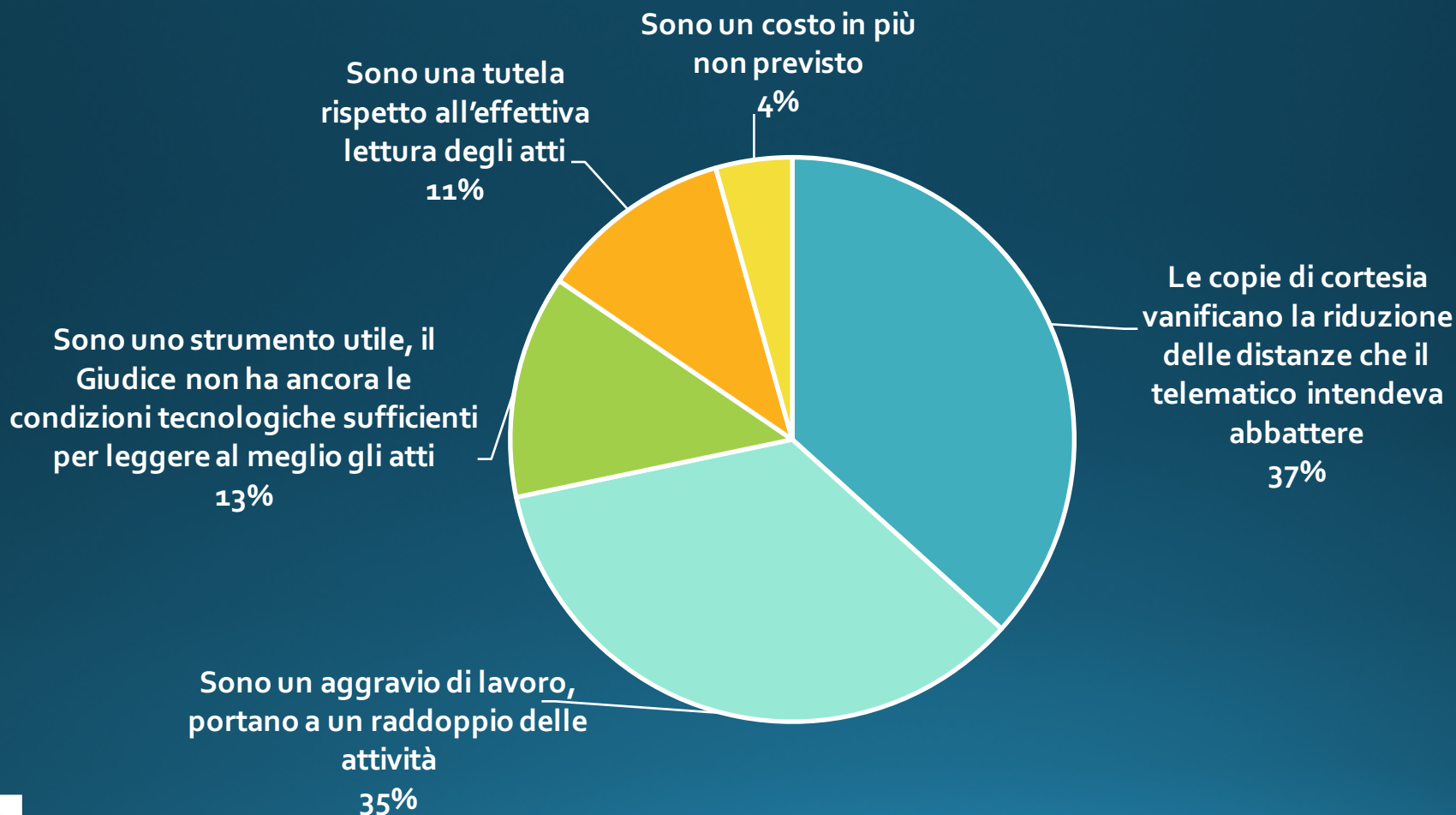
Dal confronto al sondaggio: cosa ne pensano gli Avvocati



Opinioni in tema di copie di cortesia

Le affermazioni in tema di copie di cortesia in cui gli Avvocati si rispecchiano maggiormente

Le risposte sono da leggersi come espressione di opinioni antecedenti alle introduzioni normative di cui alla Circolare Ministeriale del 23 ottobre 2015

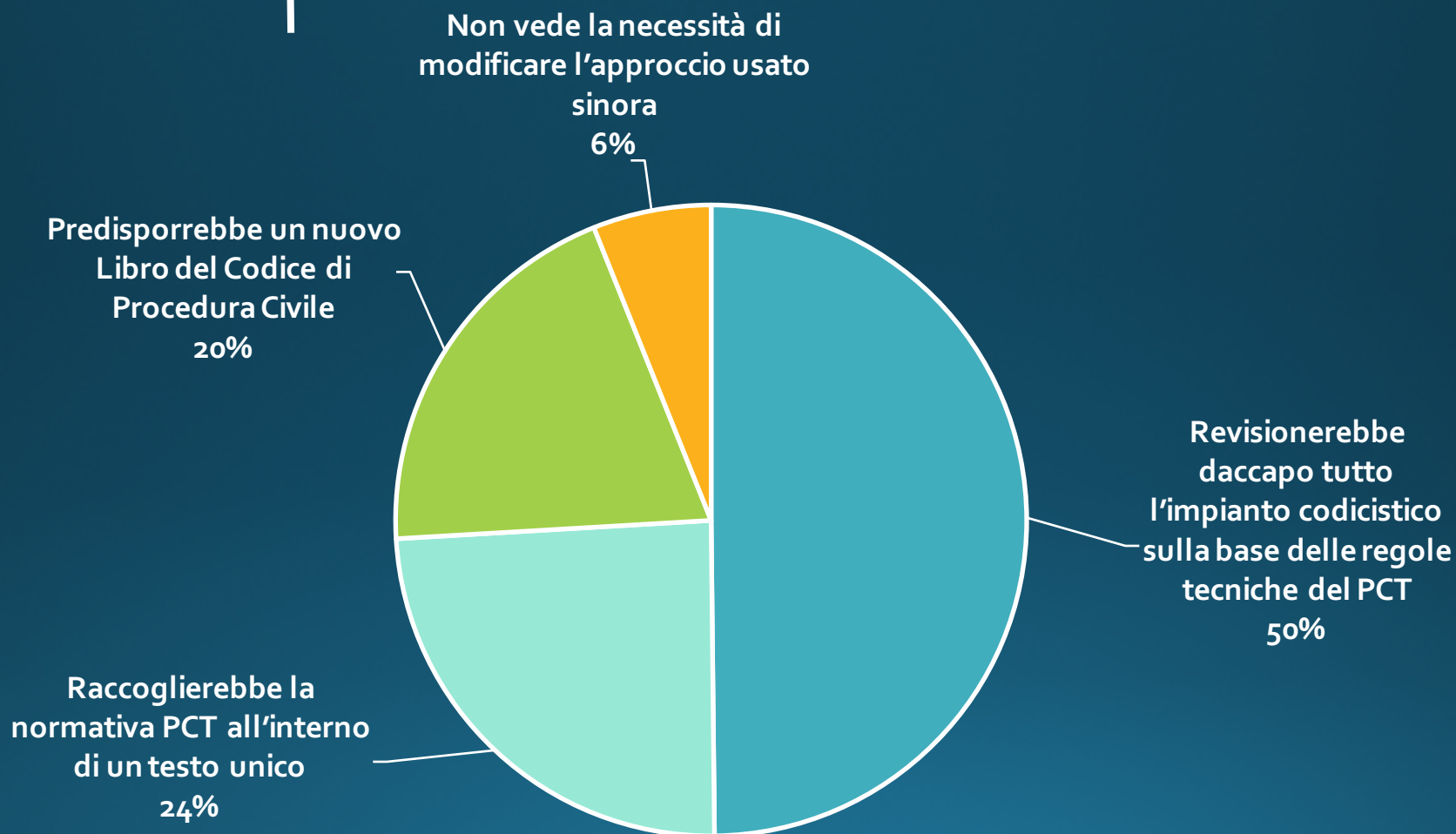


Dal confronto al sondaggio: cosa ne pensano gli Avvocati



Le norme

L'approccio dell'Avvocato nei confronti della normativa PCT



Dal confronto al sondaggio: cosa ne pensano gli Avvocati

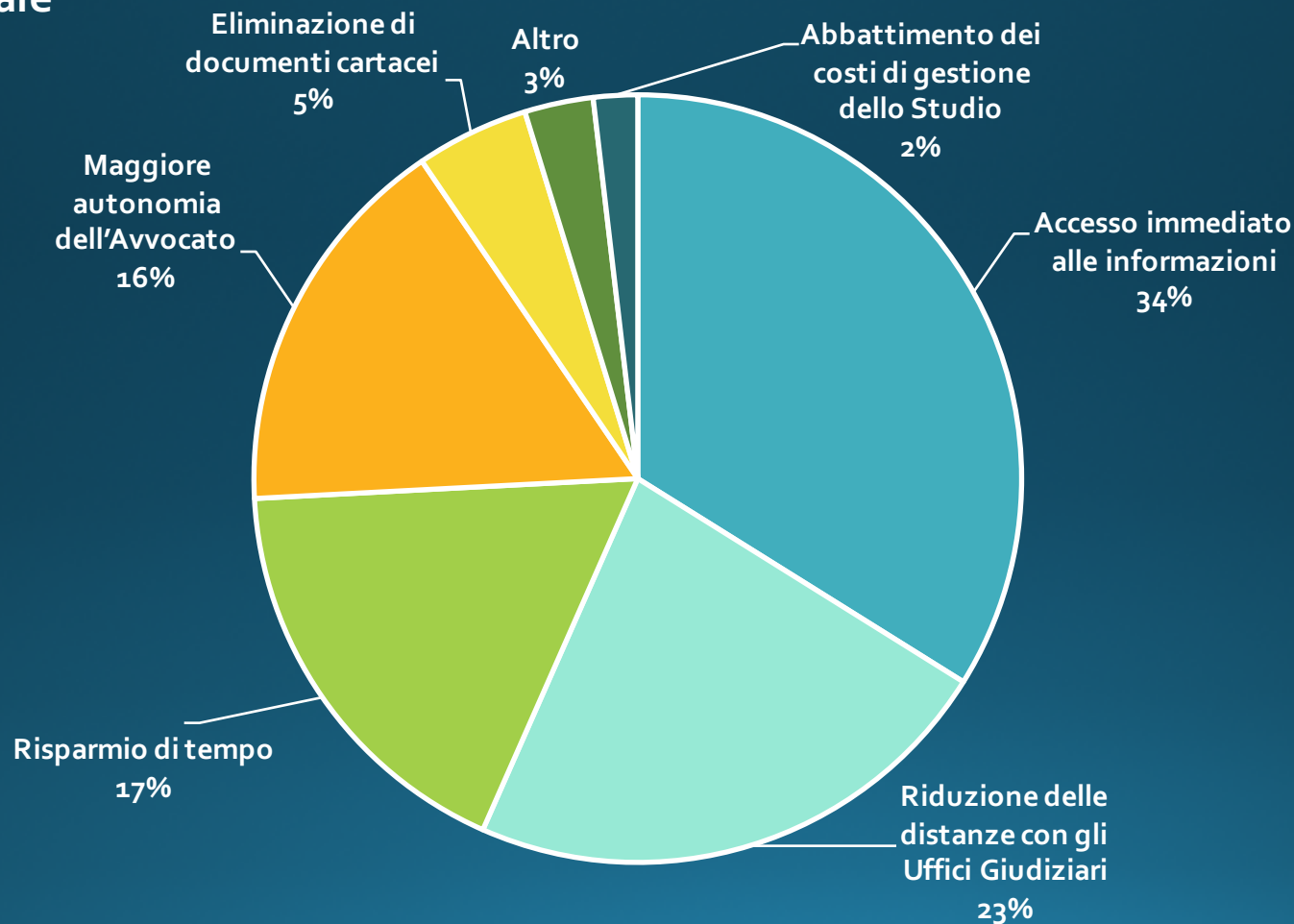
L'impatto del PCT





L'impatto generale

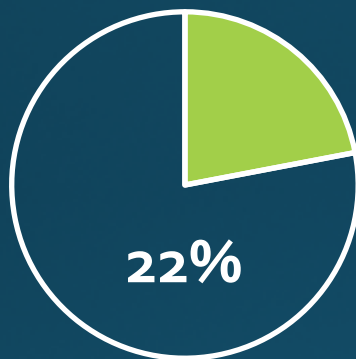
L'impatto del PCT sul lavoro quotidiano dell'Avvocato



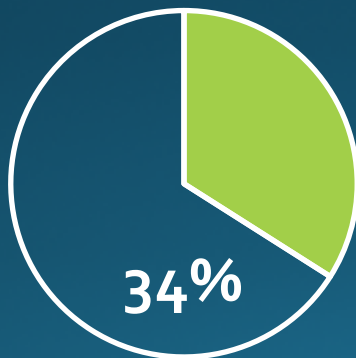
Dal confronto al sondaggio: cosa ne pensano gli Avvocati



Il ricorso ai colleghi domiciliatari



A seguito dell'obbligatorietà del PCT
non si avvale più di colleghi domiciliatari



Utilizza ancora i colleghi domiciliatari,
perché ritiene che la presenza del collega
locale faciliti le relazioni con la
Cancelleria/Giudice



Le agenzie di
servizi

Il ricorso alle Agenzie di Servizi

-25%

Degli Avvocati che
utilizzano le
Agenzie

*Rispetto al totale degli Avvocati che
hanno dichiarato di avvalersi di
agenzie di servizi prima dell'entrata
in vigore degli obblighi normativi del
30 giugno 2014*



Per servizi che non
possono essere
realizzati con il PCT



Per servizi PCT che
potrebbero essere svolti in
autonomia



Gli Uffici

Il contributo del PCT nel migliorare specifici aspetti del sistema giustizia

Valutazioni su una scala da 1 a 10



L'organizzazione degli Uffici Giudiziari



L'organizzazione di cancelleria



Le condizioni di lavoro del Giudice



La riduzione dei tempi processuali



L'efficienza del sistema giudiziario



La trasparenza e il funzionamento del sistema giudiziario



I clienti

La percezione degli Avvocati rispetto al PCT e al miglioramento dei servizi per i propri clienti

Valutazioni su una scala da 1 a 10



Nessun
miglioramento

1

5



10

Qualità del servizio al cliente
estremamente migliorata

Lo ritengono **meno** d'impatto



Under
35 anni



Over
55 anni



Avvocati singoli che lavorano
da solio si avvalgono di un
collaboratore

Lo ritengono **più** d'impatto



36-55 anni



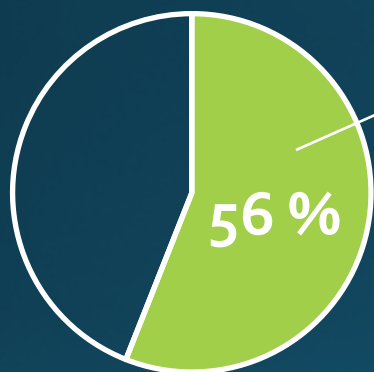
Studi di media e grande
dimensione



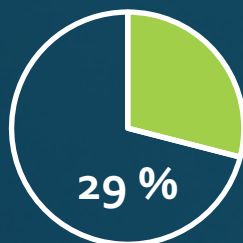
I cittadini

Gli aspetti del PCT che incidono maggiormente sul cittadino

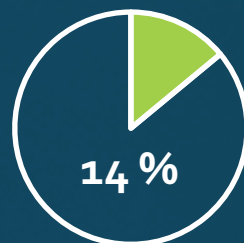
Le valutazioni degli Avvocati sul tema



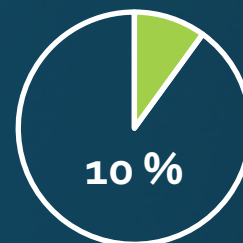
Il PCT ha incidenza sul cittadino



Accesso alle informazioni



Fruibilità dei servizi



Miglioramento dei tempi giudiziari



Maggiore autonomia nell'affrontare le questioni giudiziarie



Fiducia nella Giustizia



Le politiche di fornitura degli strumenti PCT





Il grado di soddisfazione degli Avvocati sugli strumenti PCT

Valutazioni generali differenziate rispetto alle modalità di fornitura degli strumenti

Il gradimento sulle forniture

Modalità di fornitura

Strumenti e servizi PCT	Individuati per mezzo dell'Ordine degli Avvocati		Individuati in autonomia	
	 Fornito gratuitamente	 Fornito in convenzione	 Gratuitamente	 A pagamento
 Software				
 Formazione				
 Assistenza				

Dal confronto al sondaggio: cosa ne pensano gli Avvocati



Il Ministero

I giudizi espressi rispetto alla scelta del Ministero della Giustizia di non intervenire nella fornitura di software e dispositivi agli Avvocati



36-55 anni



Livello informatico medio o avanzato



Strumenti individuati a pagamento o tra quelli disponibili gratuitamente



Under 35 anni



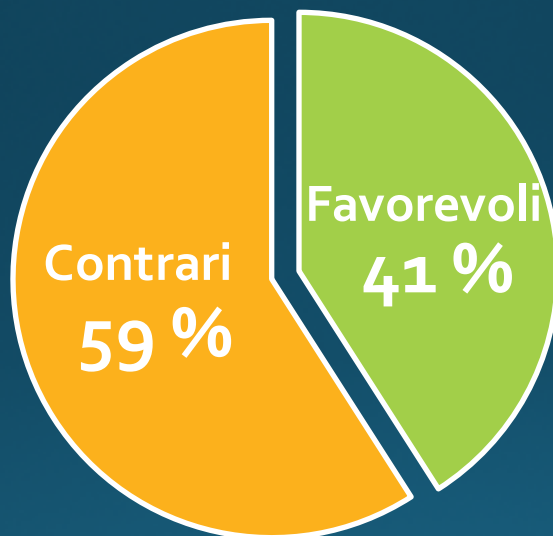
Over 55 anni



Livello informatico base



Strumenti forniti gratuitamente dall'Ordine





Il Ministero

I giudizi espressi rispetto alla scelta del Ministero della Giustizia di non intervenire nella fornitura di software e dispositivi agli Avvocati

Sarebbe stato giusto intervenire perché:



Il Ministero ha voluto l'obbligatorietà, quindi avrebbe dovuto fornire il software per tutti



Avrebbe permesso maggiore uniformità dei sistemi



I prodotti PCT costano troppo

È stato giusto non intervenire perché:



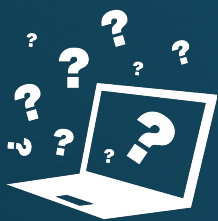
Libertà di scelta /
Indipendenza della categoria professionale



La concorrenza del mercato garantisce
servizi migliori



Il Ministero non avrebbe fornito un buon servizio



Le preferenze

Le preferenze degli Avvocati rispetto al fornitore ideale del software PCT

Trend generali

Attuale fornitore



Gratuitamente dall'Ordine degli Avvocati



In convenzione con l'Ordine degli Avvocati



Scelto in autonomia a mercato a pagamento



Individuato in autonomia tra le possibili soluzioni gratuite

Fornitore desiderato



Gratuitamente dall'Ordine degli Avvocati



Gratuitamente dal Ministero della Giustizia



Scelto in autonomia a mercato a pagamento



Gratuitamente dal Ministero della Giustizia

Le priorità





L'agenda digitale
degli Avvocati

Le priorità di intervento sul Processo Telematico individuate dagli Avvocati

5

Aumentare la
portata della busta
telematica

3

Semplificazione
dell'infrastruttura
tecnica e dei flussi
telematici

1

Sistematizzazione
dell'impianto normativo ed
eliminazione delle prassi
locali

2

Estendere il PCT a tutti
gli Uffici Giudiziari

4

Semplificare il sistema di
ricevute PEC per
perfezionare i depositi

Hanno contribuito alla ricerca i consulenti di **C.O. Gruppo** *in ordine alfabetico*

Dott.ssa Veronica **Amato**

Dott. Riccardo **Crosara**

Dott. Federico **Gusmeroli**

Dott. Giulio **Michetti**

Dott. Simone **Rossi**

Dott.ssa Valentina **Stabellini**

Dott.ssa Arianna **Toniolo**

Dott.ssa Federica **Viapiana**



**GRUPPO
CONSULENTI
IN ORGANIZZAZIONE**

www.cogruppo.it
cogruppo@cogruppo.it



www.agendadigitalegiustizia.it
info@adgiustizia.it