



# **Tribunale penale federale 2017**

## **Inchiesta sulla qualità delle prestazioni**

**Ottobre 2017**





# 1. Descrizione dell'inchiesta

---

## Ambito e obiettivi dell'inchiesta

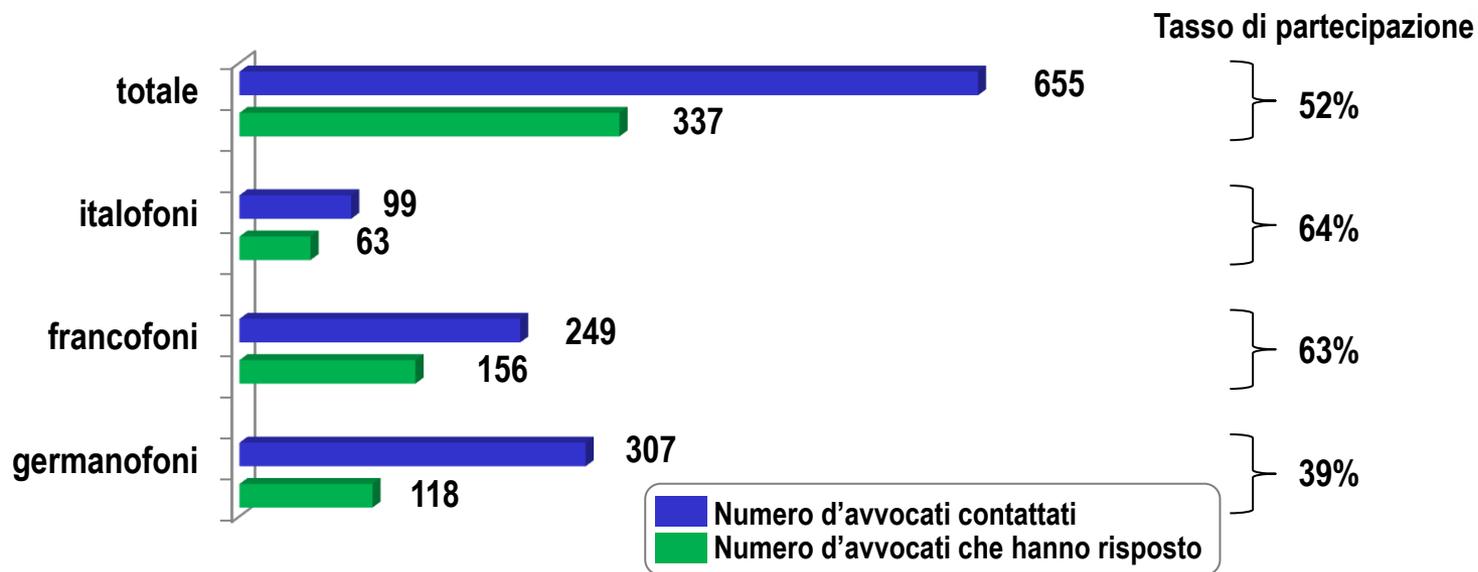
- Il nuovo modello di gestione della Confederazione (NMG), introdotto il primo gennaio 2017, prevede di soddisfare gli obiettivi seguenti :
  - aumentare **la qualità, l'efficacia e l'efficienza**
  - migliorare **la gestione finanziaria**
  - e incoraggiare una gestione e una cultura **basate sui risultati**.
- In quest'ambito, e per soddisfare queste esigenze, il Tribunale penale federale (TPF) ha effettuato **un'inchiesta presso gli avvocati** che hanno partecipato a procedure dinanzi a una delle sue Corti tra il **2014 e il 2016**.
- È previsto di ripetere quest'indagine **ogni tre anni** per misurare **l'evoluzione della soddisfazione** relativa ai diversi elementi analizzati.
- Questo mandato è stato conferito all'istituto di ricerche economiche e sociali, neutro e indipendente, M.I.S.Trend a Losanna, membro delle Associazioni professionali asms swiss interview institute® e Esomar (Associazione europea per le ricerche di mercato e sociali).

## Metodologia

- L'inchiesta è stata realizzata grazie ad **una raccolta dei dati tramite Internet**, con un questionario online compilato in modo autoamministrato.
- In totale, **655 avvocati** in tutta la Svizzera sono stati **invitati** a partecipare.
- **337 hanno risposto** a quest'indagine attraverso Internet, ciò che corrisponde ad **un tasso di partecipazione di 51.5%** delle persone contattate; 33 altri avvocati hanno risposto per e-mail direttamente al tribunale.
- La raccolta dei dati si è svolta tra il **4 settembre e il 13 ottobre 2017**.
- Un primo sollecito è stato inviato il 20 settembre e un secondo il 27 settembre 2017.
- Il margine massimo di errore è di  $\pm 3.7\%$ .
- **L'intervallo di fiducia massimo sulle medie ottenute** è di  $\pm 0.3$  punti, vale a dire che se tutti i destinatari avessero risposto, i risultati delle medie ottenute non varierebbero al di là di 0.3 al rialzo o ribasso.

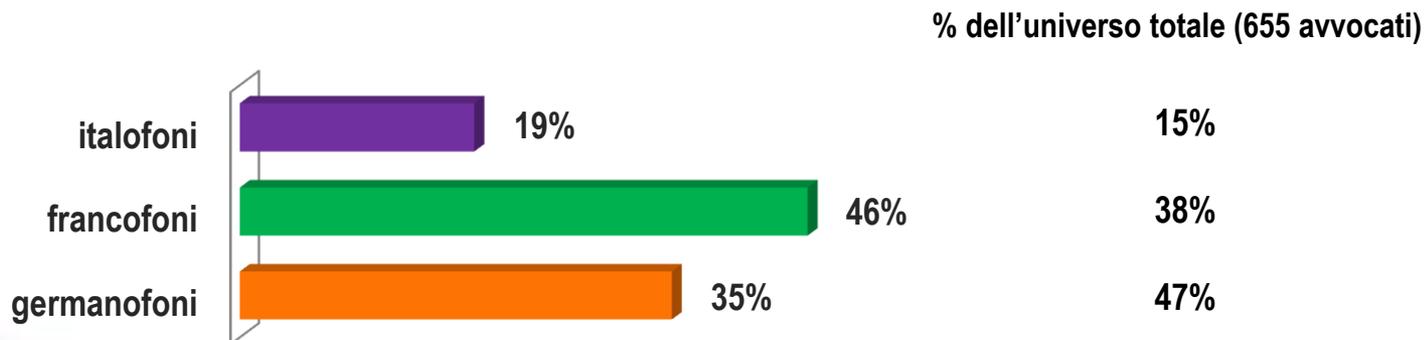


# Tasso di partecipazione per regione linguistica



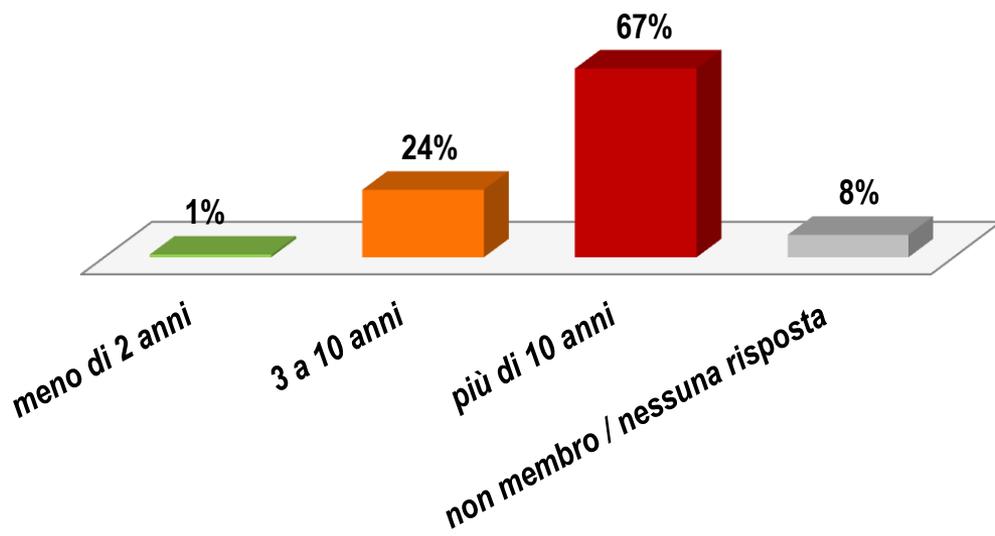
## Struttura del campione ottenuto per regione linguistica

(Base : 337 avvocati)



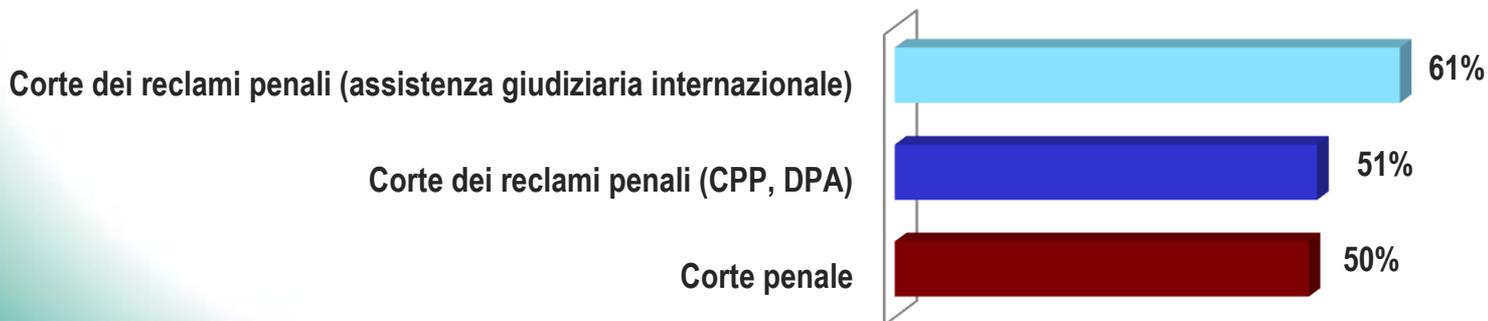
# Struttura del campione ottenuto secondo la durata d'appartenenza all'ordine degli avvocati

(Base : 337 avvocati)



# Struttura del campione ottenuto secondo la Corte

(Base : 337 avvocati)





## 2. Valutazione delle prestazioni del TPF

---

## Valutazione delle prestazioni - medie ottenute

N°	Domanda	Gruppo	Grado di soddisfazione (media su 10)	Grado di importanza (media su 10)
3	Qualità del sito Internet del TPF in generale	B	7.4	7.2
4	Qualità della ricerca giurisprudenziale	B	7.2	8.8
6	Cortesia e disponibilità del personale della Cancelleria (richieste telefoniche o per iscritto)	C	8.5	8.3
7	Qualità e affidabilità delle informazioni ricevute	C	8.5	8.9
8	Celerità nelle risposte	C	8.2	8.6
9	In caso di dibattimenti: cortesia e disponibilità del personale d'accoglienza e degli uscieri	C	8.8	8.1
11	Decisione ottenuta entro un termine adeguato	D	6.8	8.6
12	Chiarezza e comprensibilità della motivazione			
13	Chiarezza e eseguibilità del dispositivo			
15	Preparazione del dibattimento	E	7.8	8.9
16	Svolgimento del dibattimento			
17	Chiarezza e eseguibilità del dispositivo	E	8.3	9.2
18	Motivazione scritta ricevuta entro un termine adeguato			
19	Chiarezza e comprensibilità della motivazione scritta			

Corte dei reclami

Corte penale

## Soddisfazione generale nei confronti del TPF

- La media per la **soddisfazione generale in modo autovalutato** (domanda 21) è di :

***7,5 su 10***

- Calcolando la media della **soddisfazione generale secondo l'importanza attribuita ad ogni elemento valutato**, si ottiene il risultato di :

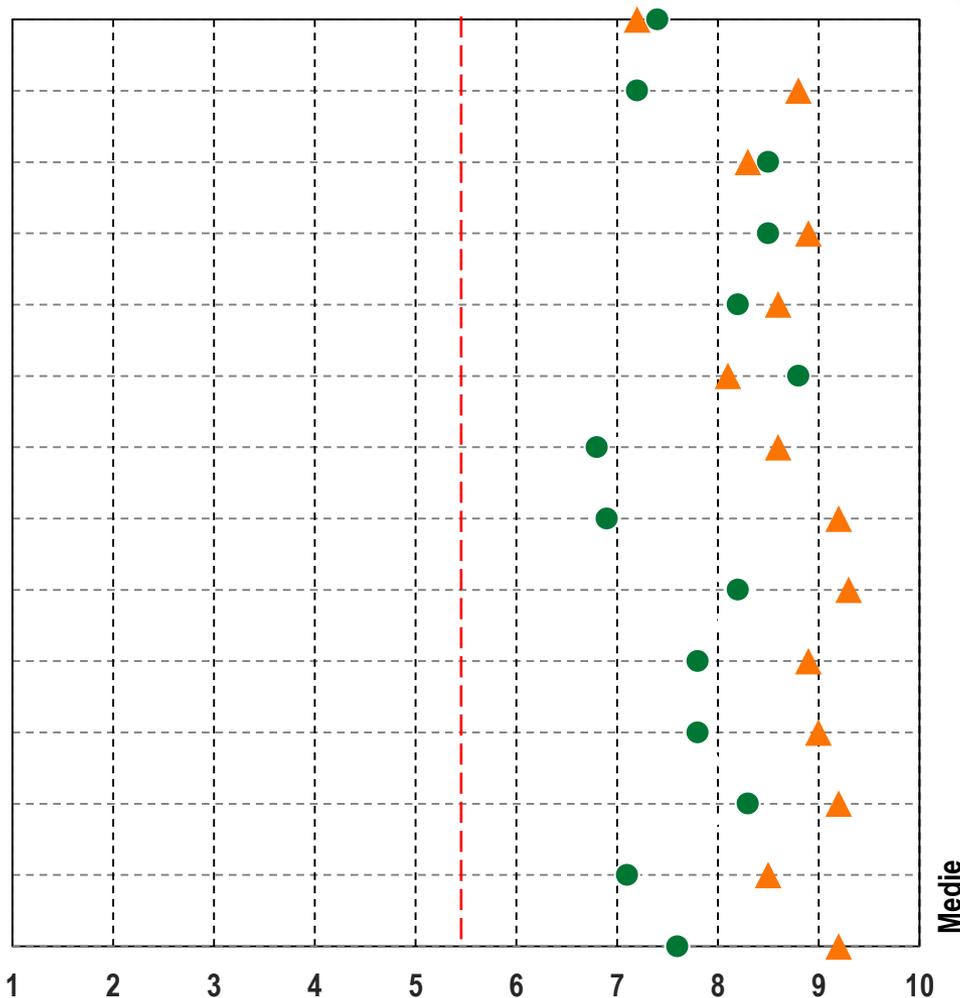
***7,8 su 10***

# Valutazione delle prestazioni - Importanza *versus* soddisfazione - medie ottenute

- Qualità del sito Internet del TPF in generale
- Qualità della ricerca giurisprudenziale
- Cortesìa e disponibilità del personale della Cancelleria
- Qualità e affidabilità delle informazioni ricevute
- Celerità nelle risposte
- In caso di dibattimenti: cortesia e disponibilità del personale d'accoglienza e degli uscieri
- Decisione ottenuta entro un termine adeguato
- Chiarezza e comprensibilità della motivazione
- Chiarezza e eseguibilità del dispositivo
- Preparazione del dibattimento
- Svolgimento del dibattimento
- Chiarezza e eseguibilità del dispositivo
- Motivazione scritta ricevuta entro un termine adeguato
- Chiarezza e comprensibilità della motivazione scritta

Corte dei  
reclami

Corte penale



● Soddisfazione ▲ Importanza

# Valutazione delle prestazioni- SODDISFAZIONE - medie ottenute



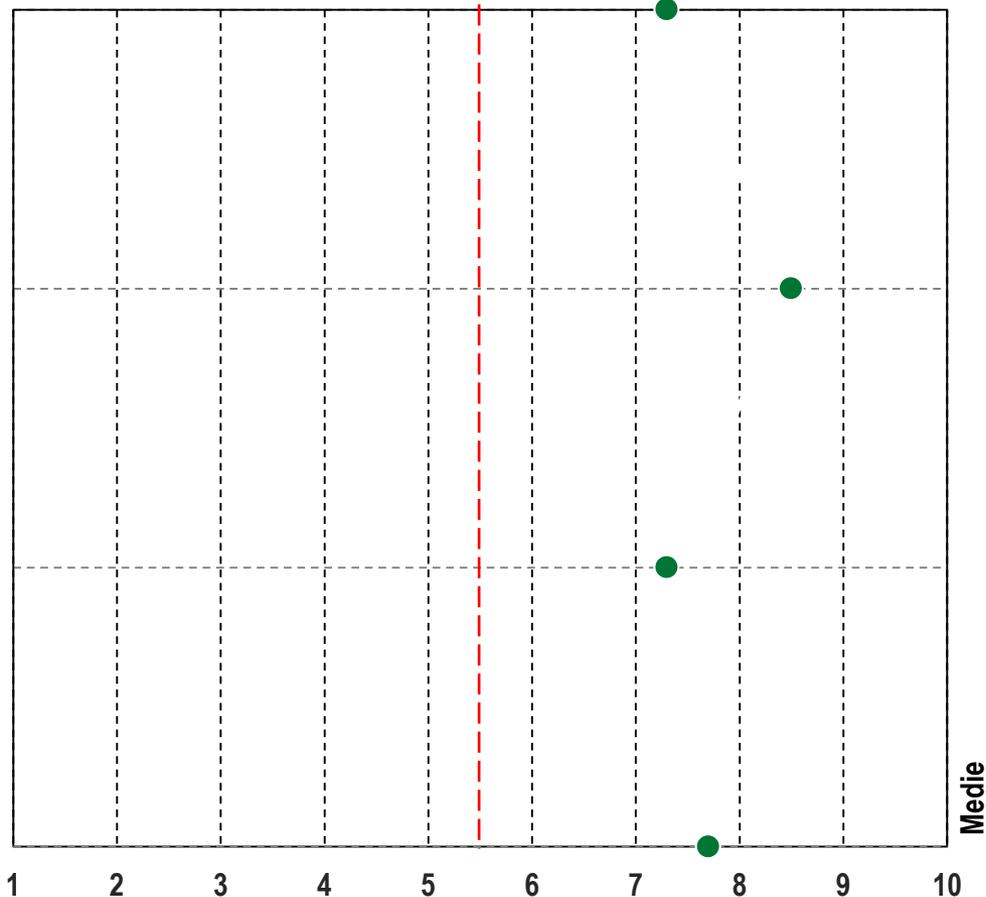
## Gruppo

**B** Sito Internet del Tribunale penale federale

**C** Contatto con il Tribunale penale federale

**D** Celerità e qualità delle decisioni della  
Corte dei reclami

**E** Dibattimento, celerità e qualità delle sentenze  
della Corte penale



● Soddisfazione



# **Tribunale penale federale 2017**

## **Inchiesta sulla qualità delle prestazioni**

**Ottobre 2017**

