



Le esperienze di usabilità nelle PA italiane: risultati dall'indagine GLU

Lucio Lamberti - lucio.lamberti@polimi.it

Politecnico di Milano – *School of Management*



Agenda



POLITECNICO
DI MILANO

- ✓ L'indagine
- ✓ I risultati
- ✓ La fotografia



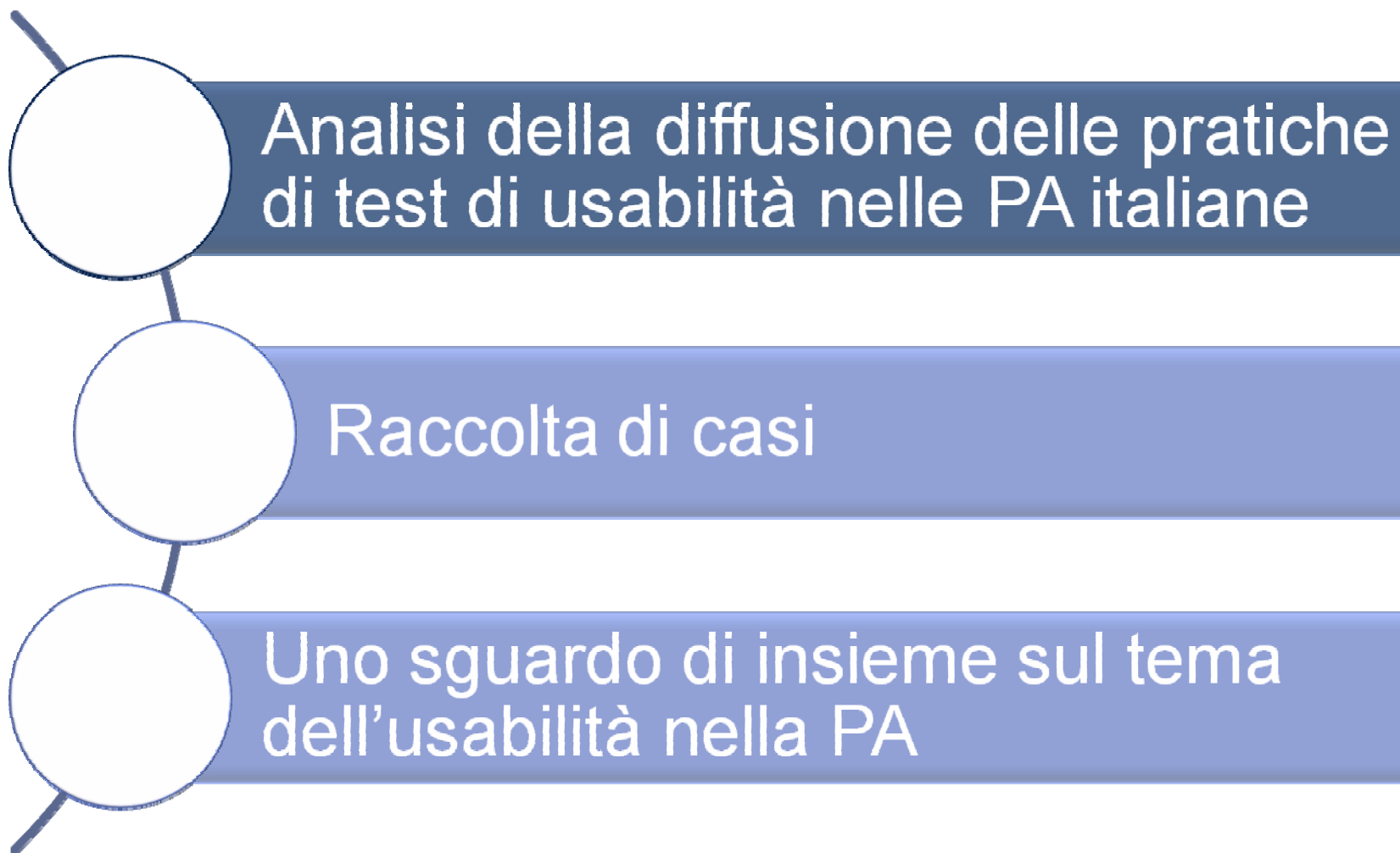
L'INDAGINE



Finalità dell'indagine



POLITECNICO
DI MILANO





La “storia” dell’indagine



POLITECNICO
DI MILANO

*In totale oltre 850 rispondenti, ma l’analisi si è limitata alle risposte valide

1° release

- Esplorativa/domande aperte
- $N_1 = 325^*$

2° release

- Intensiva, risposte chiuse
- $N_2 = 142^*$

Ottobre 2012

Dicembre

Gennaio 2013



1° release

Comune	263
No anagrafica	26
Amm. Centrale	14
Istruzione	6
Regione	4
Biblioteche e altro	3
Polizia e altro	2
Provincia	2
Sanità	2
Altro	1
Camera di Commercio	1
Giustizia	1
Totale	325

2° release

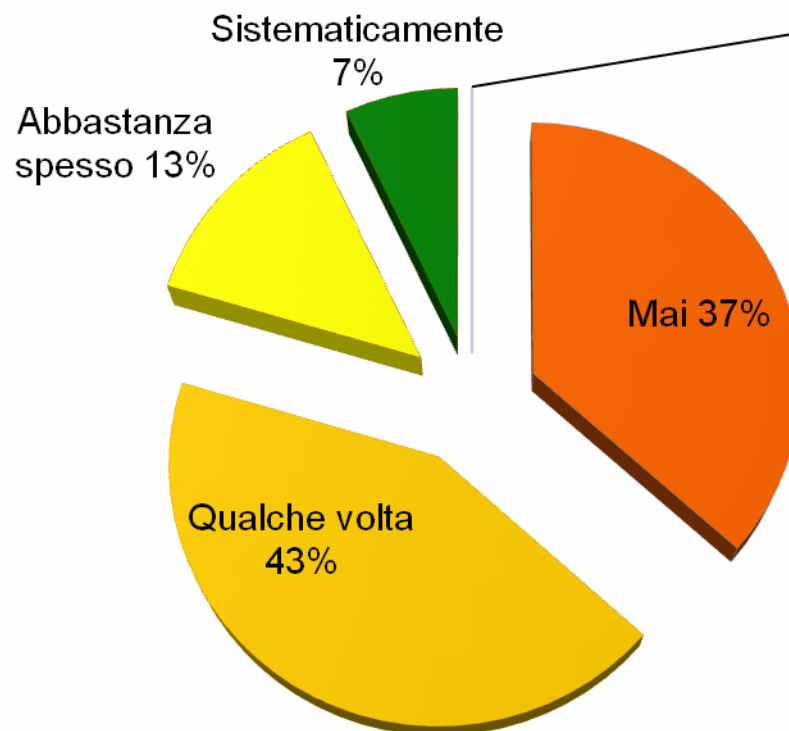
Comune	119
No anagrafica	13
Provincia	3
Regione	3
Amm. Centrale	1
Amm. Centrale - sede locale	1
Biblioteche e altro	1
Sanità	1
Totale	142



I RISULTATI – COMPORTAMENTI ABITUALI



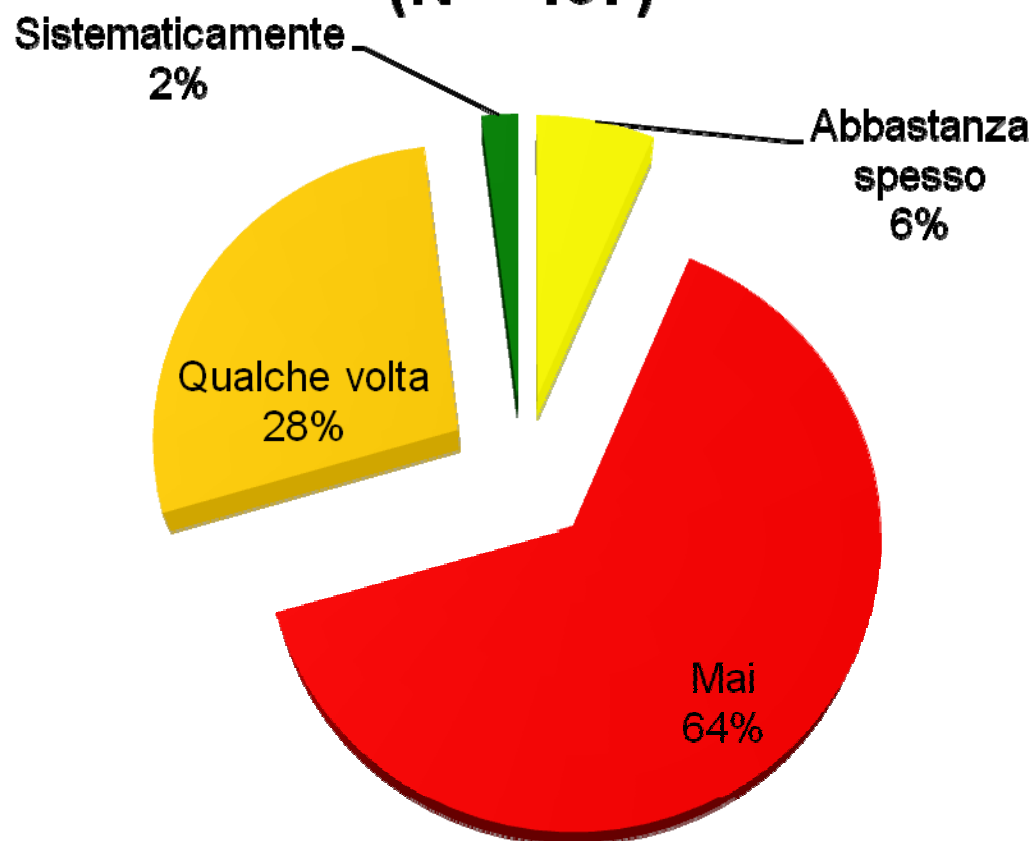
La sua Amministrazione ha mai svolto attività per la verifica o il miglioramento della fruibilità dei siti istituzionali o dei servizi on line? (N = 142*)



La sua Amministrazione ha mai svolto attività per la verifica o il miglioramento della fruibilità dei siti istituzionali o dei servizi on line? 0%

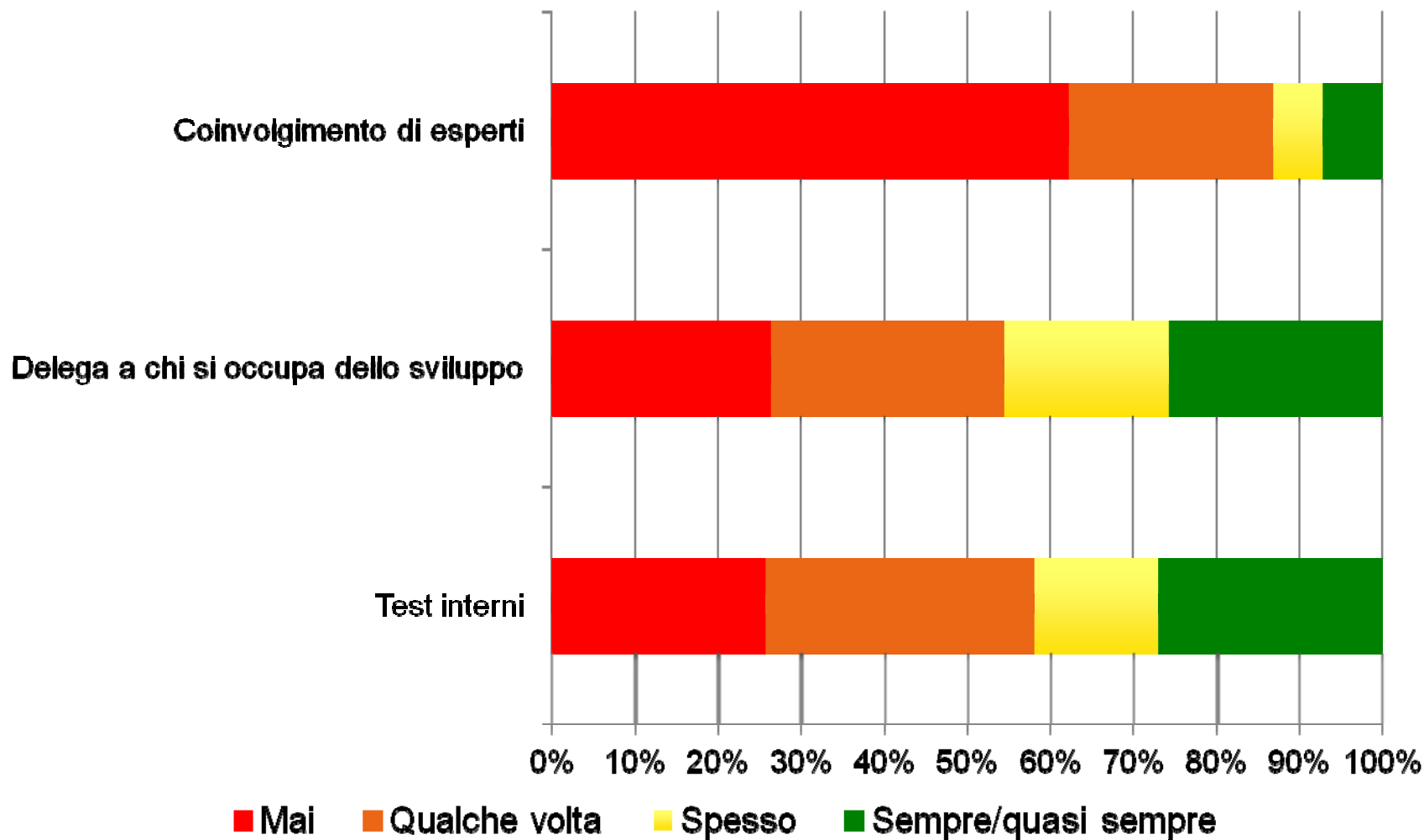


La sua Amministrazione ha mai condotto test di usabilità? (N = 467)



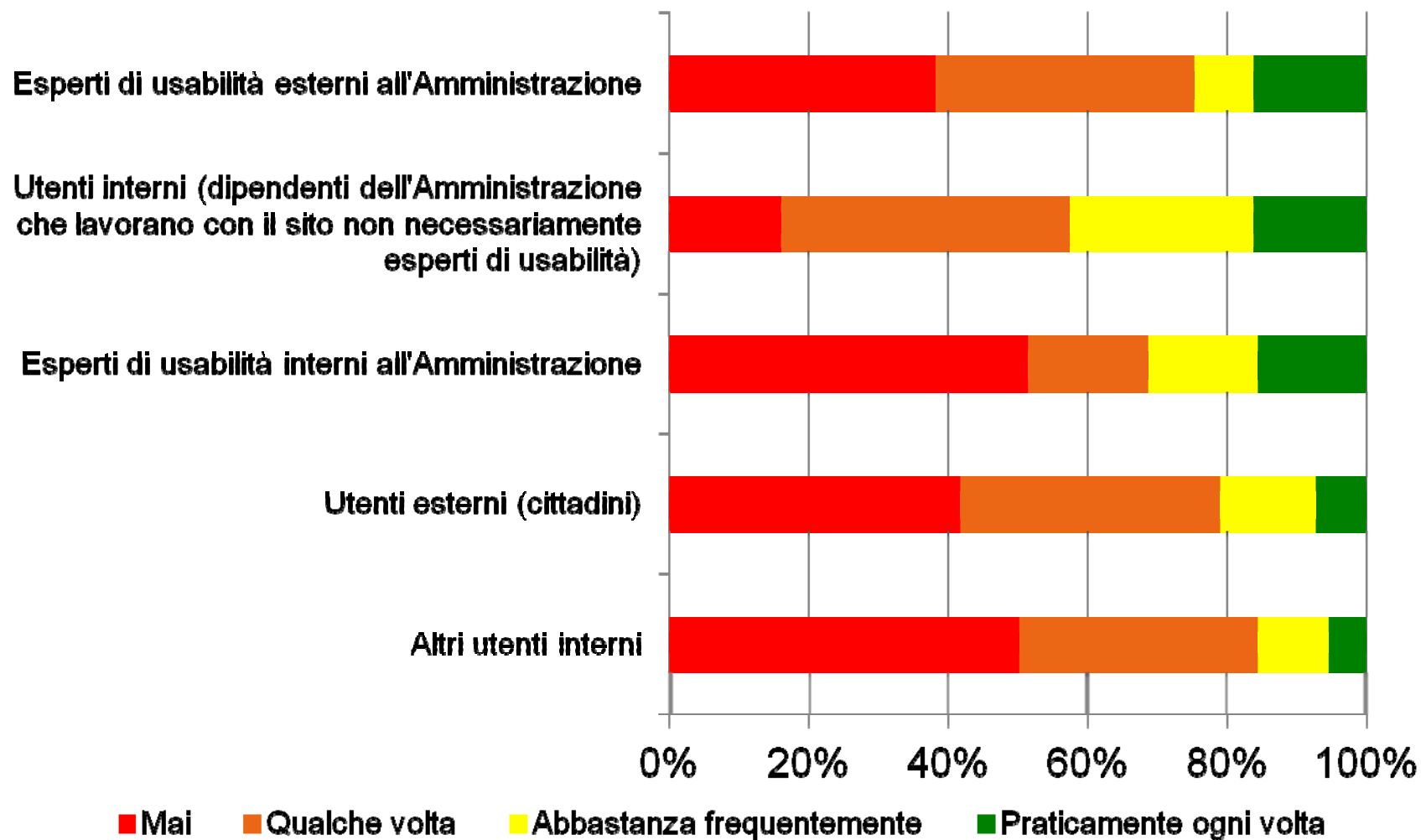


Come si approccia il tema dell'usabilità? (N = 167)



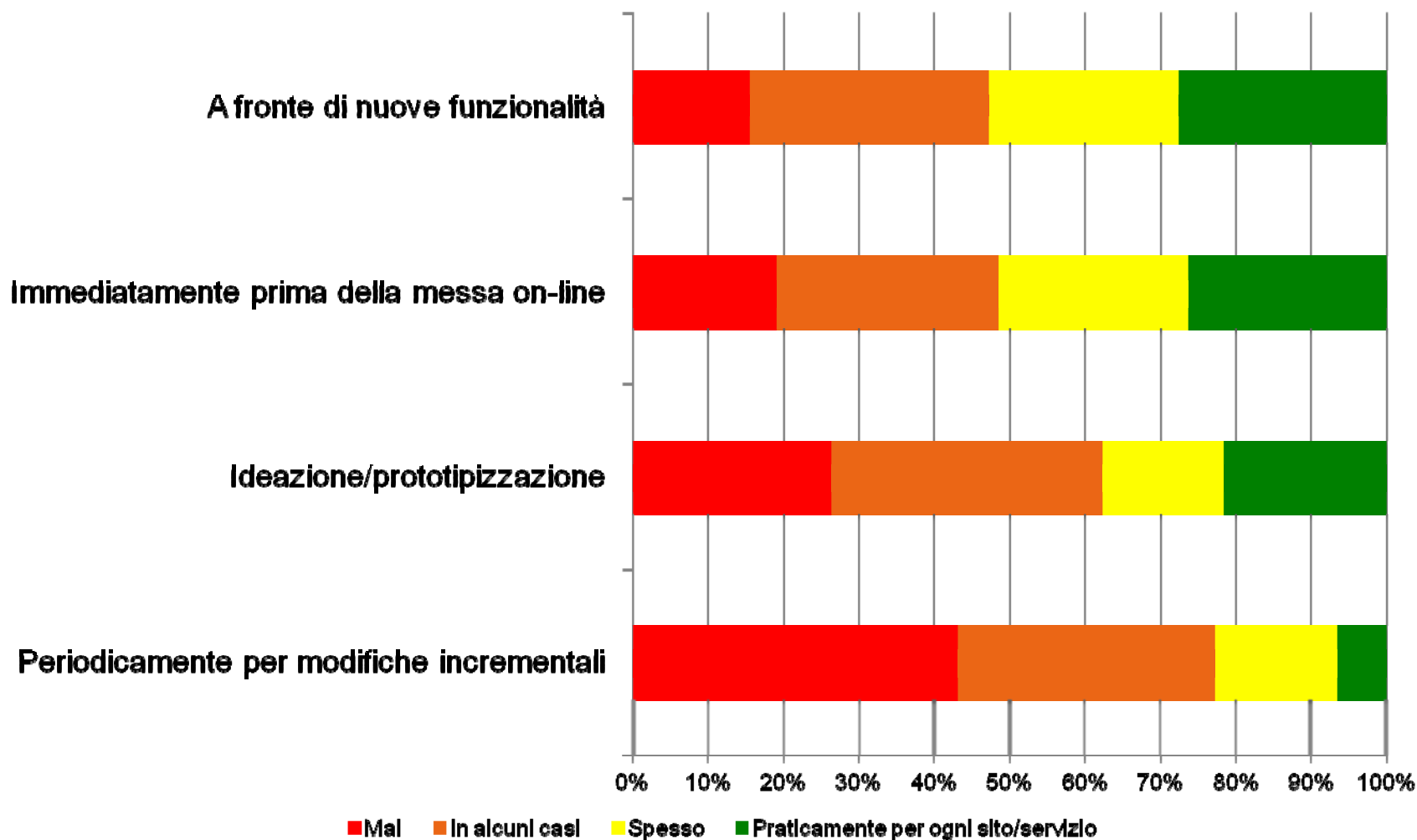


Chi è coinvolto nei test? (N = 167)



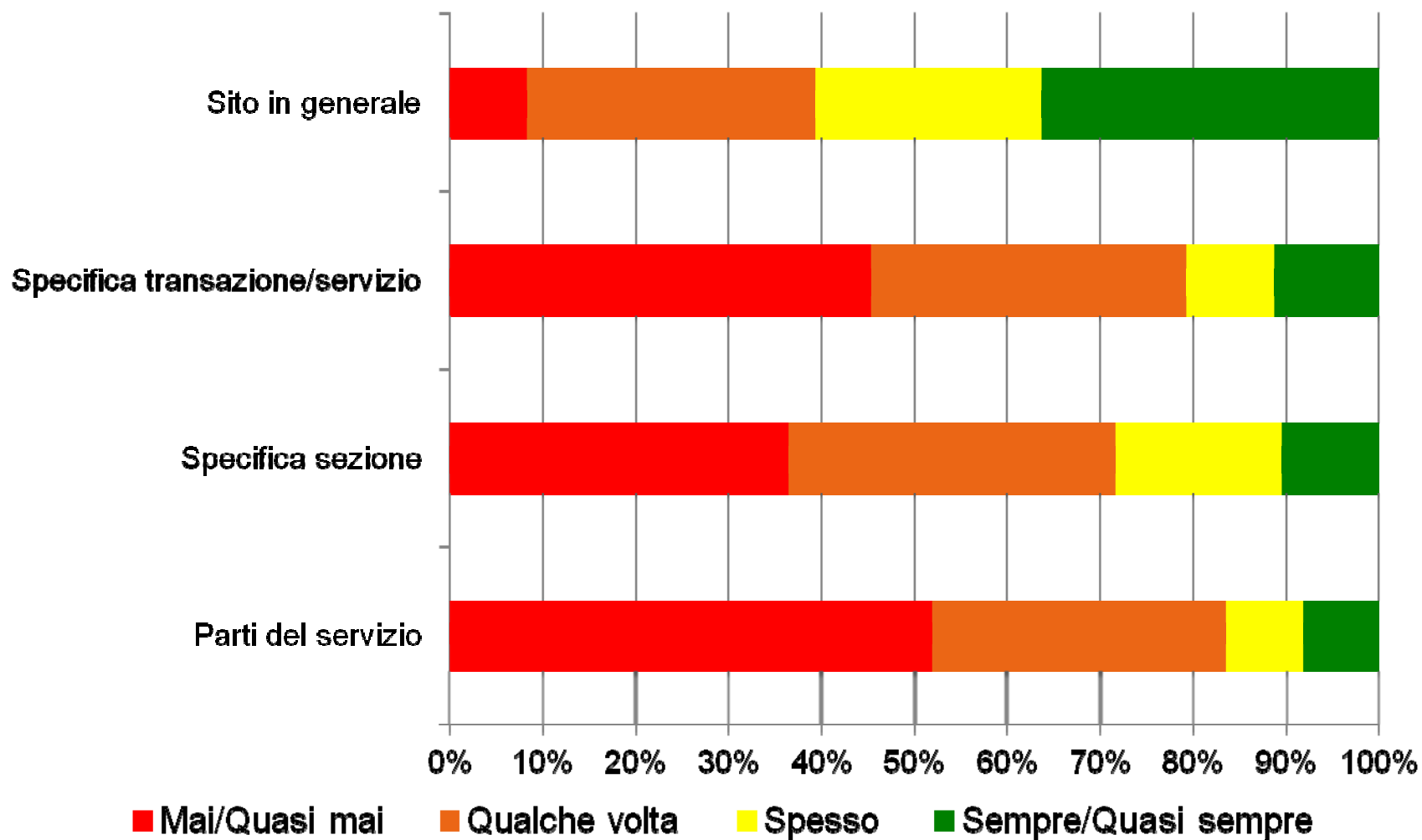


Quando si lavora sull'usabilità? (N = 167)



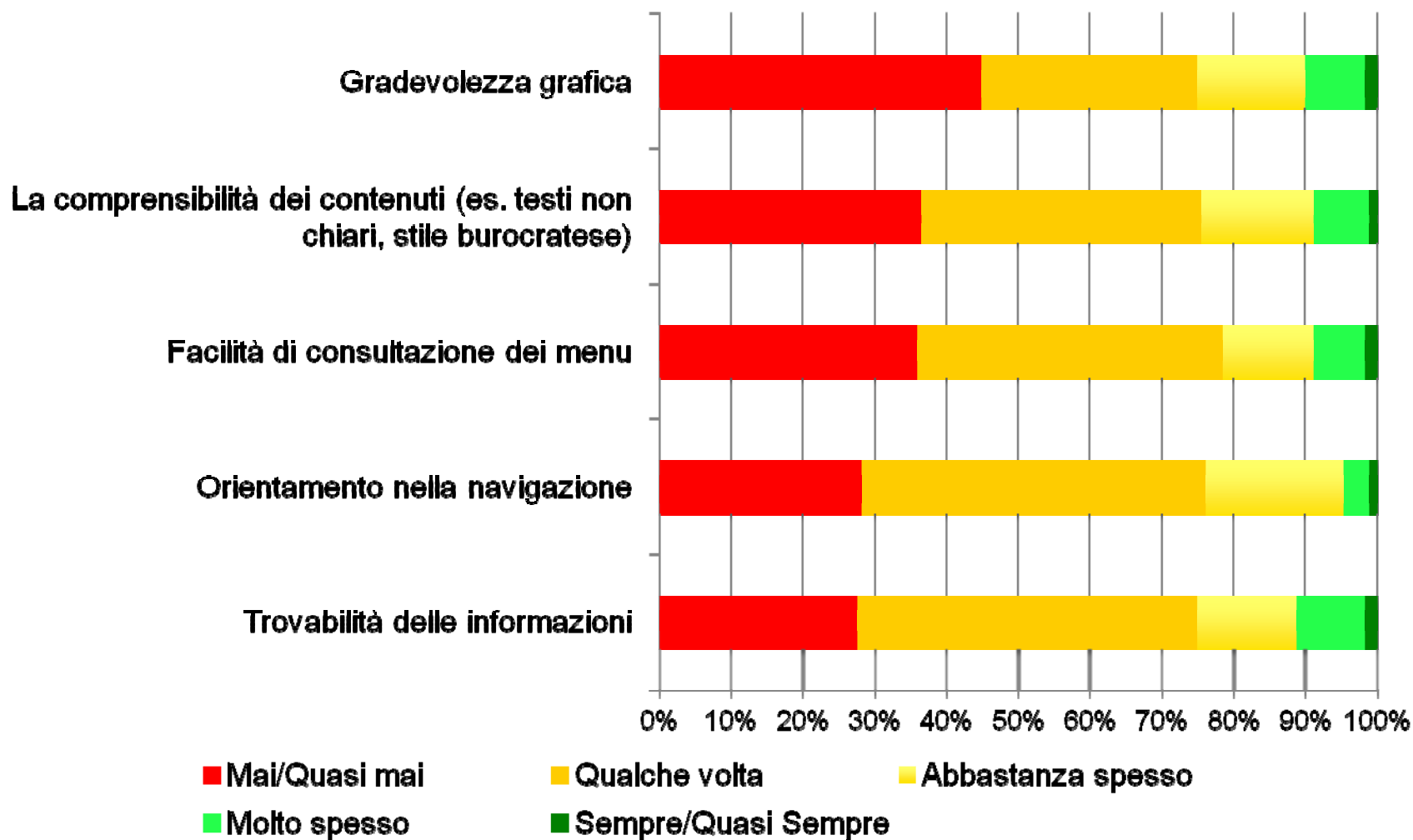


Gli oggetti di analisi (N = 167)





Le criticità riscontrate (N = 147)





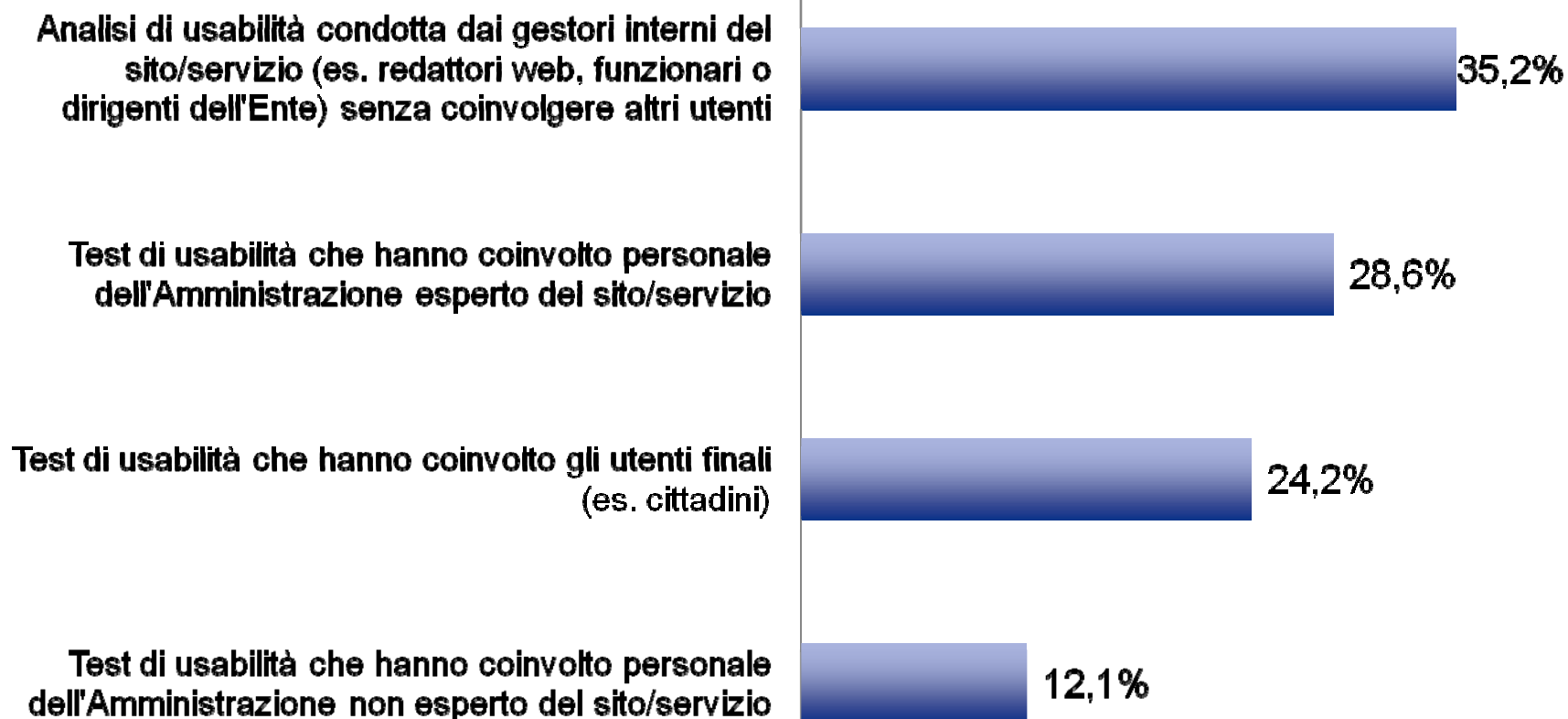
I CASI



Il tipo di esperienza (N = 98)



Che tipo di verifiche dell'usabilità avete adottato?



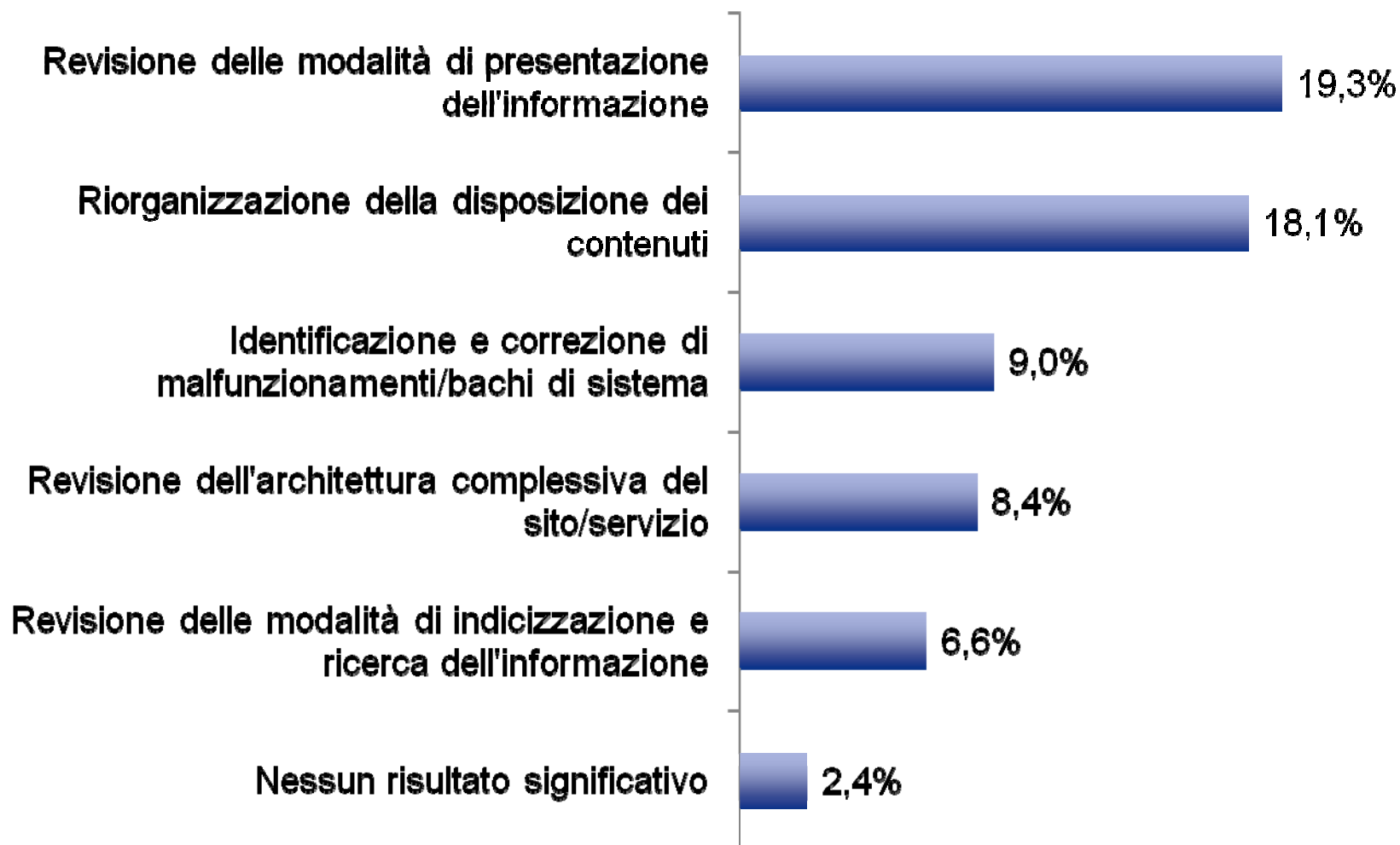


Chi ha condotto i test? (N = 98)



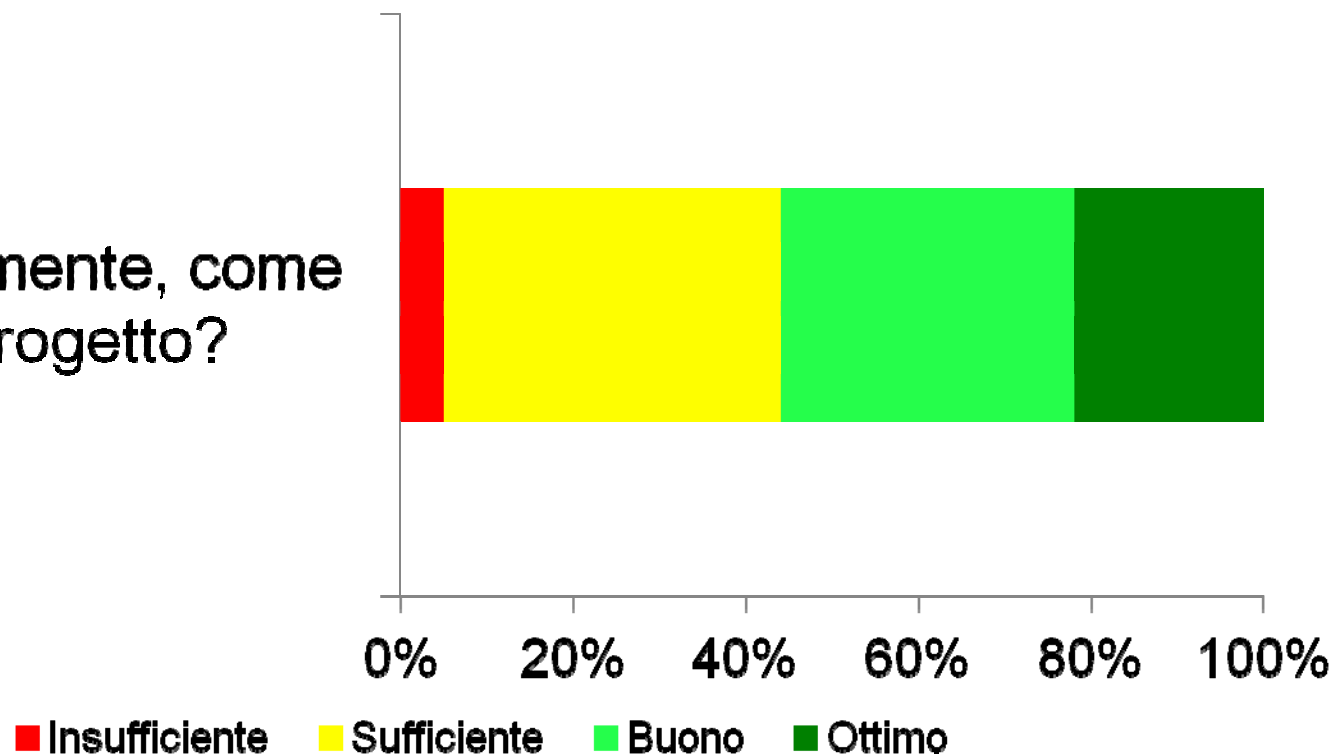


I risultati ottenuti





Complessivamente, come
valuta il progetto?





I PROGRAMMI PER IL FUTURO



Intendete avviare iniziative con al centro il tema dell'usabilità nelle vostre PA? (N = 423)



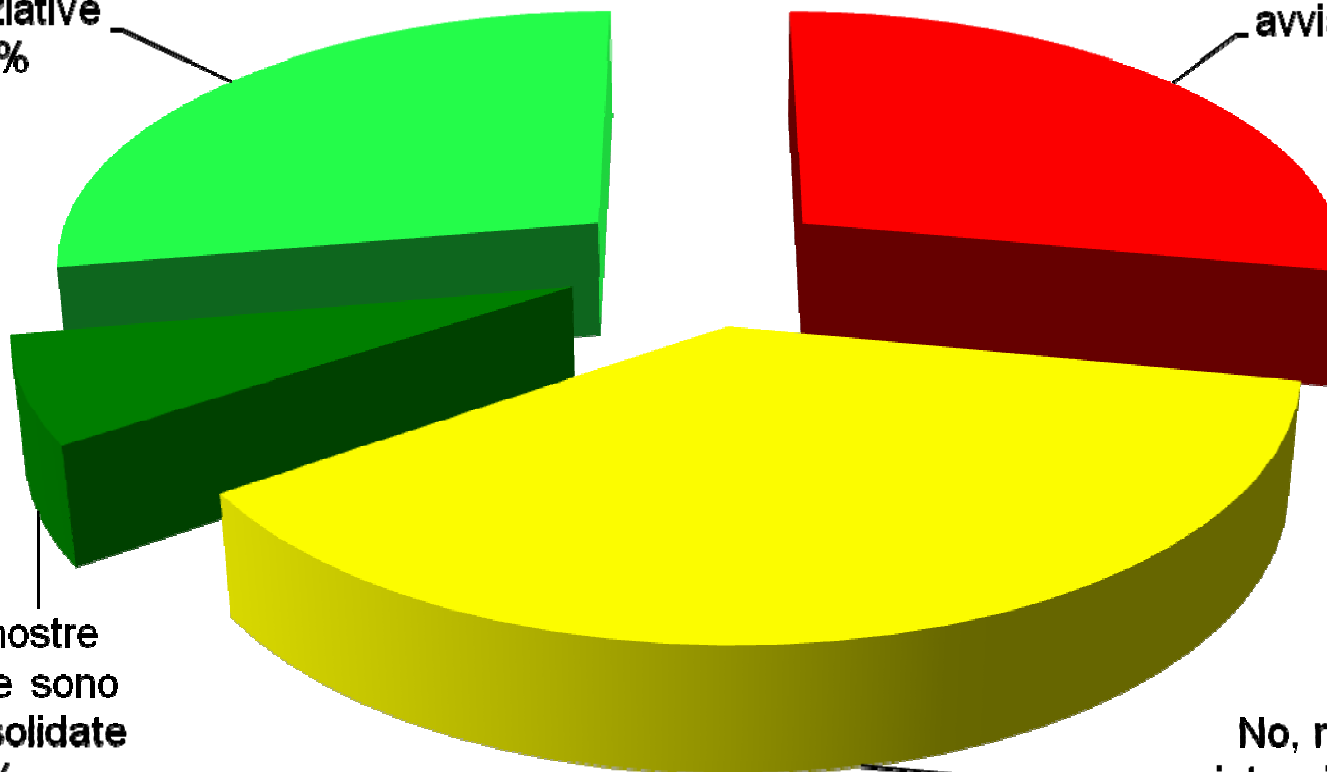
POLITECNICO
DI MILANO

Sì, si stanno
avviando una o
più iniziative
28%

No e non ha in
programma di
avviarla a breve
28%

Sì, le nostre
iniziative sono
già consolidate
7%

No, ma ha
intenzione di
avviarla a breve
37%





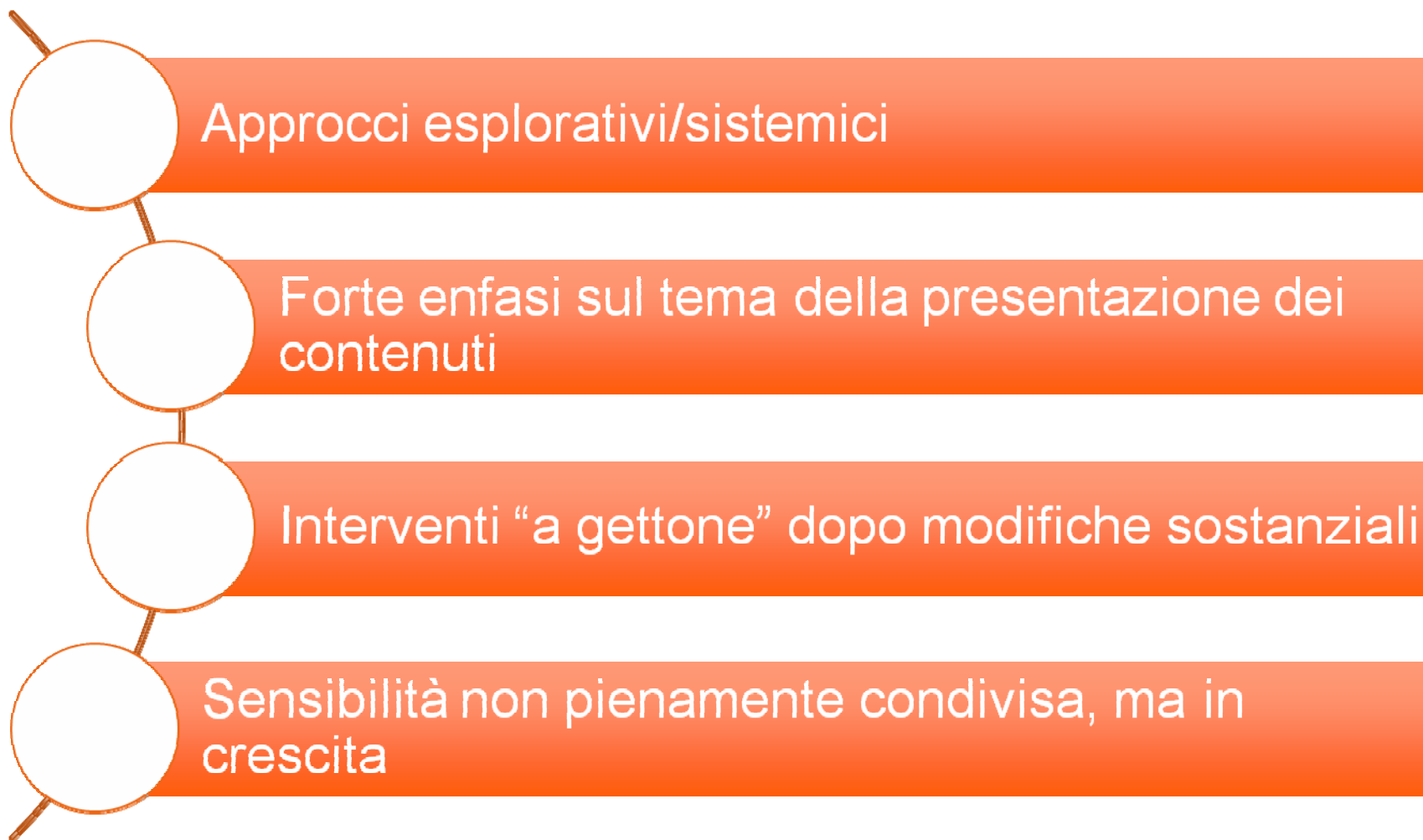
LA FOTOGRAFIA



Una fotografia dell'approccio al tema dell'usabilità nelle PA italiane



POLITECNICO
DI MILANO

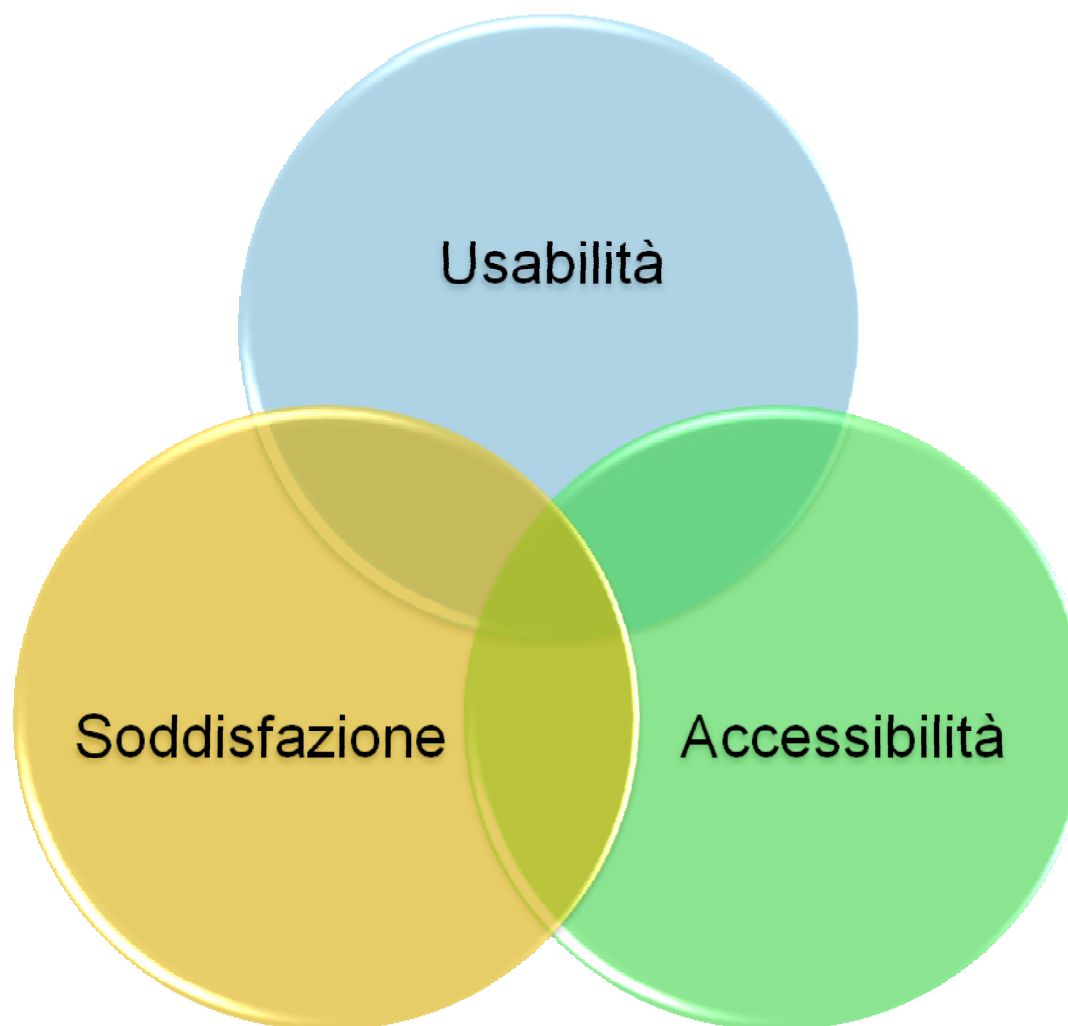




La principale criticità



POLITECNICO
DI MILANO





Le sorprese dell'indagine



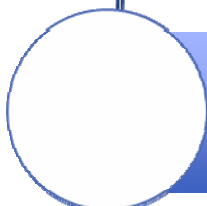
POLITECNICO
DI MILANO



I piccoli enti sono molto sensibili



Il coinvolgimento di utenti esterni è più diffuso dei test interni



Gli esperti interni di usabilità non sono infrequenti



Anche se l'insoddisfazione è poca, non emerge una sensazione di piena soddisfazione



Usabili si nasce
o si diventa?

I metodi e il
“senso”
dell'usabilità

La
sensibilizzazione
culturale

Il rapporto tra
usabilità e altre
dimensioni di
qualità