

Scheda progetto:

## Analisi dei problemi utente nell'utilizzo delle tecnologie in dotazione agli Uffici Giudiziari

Realizzazione:

Università degli Studi di Milano - Bicocca

<b>Titolo progetto</b>	Analisi dei problemi utente nell'utilizzo delle tecnologie in dotazione agli Uffici Giudiziari.
<b>Obiettivi</b>	<p>Il progetto ha l'obiettivo di identificare e analizzare i problemi nell'utilizzo delle tecnologie da parte dei giudici italiani. L'adozione di strumenti tecnologici è diventata sempre più diffusa con l'evolversi del sistema giudiziario verso una maggiore digitalizzazione. Tuttavia, l'integrazione delle tecnologie nell'ambiente giudiziario presenta sfide uniche che possono influire sull'efficienza e sull'efficacia del lavoro dei giudici. Il progetto, pertanto, si propone di raggiungere i seguenti risultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una panoramica completa dei problemi più comuni riscontrati dai giudici nell'utilizzo delle tecnologie. Ciò include sia le problematiche relative all'usabilità del software, sia l'identificazione di lacune nella formazione e nell'assistenza tecnica fornita ai giudici;</li> <li>• l'individuazione di soluzioni per far fronte ai problemi identificati. Tali soluzioni potrebbero includere modifiche agli strumenti tecnologici, miglioramenti alla formazione e all'assistenza tecnica, o anche cambiamenti organizzativi.</li> </ul>
<b>Descrizione</b>	<p>Il progetto ha preso avvio con una prima fase di rilevazione che ha incluso la somministrazione di un'intervista semi-strutturata a quattro magistrati dei Tribunali di Busto Arsizio e Monza tra i mesi di giugno e luglio 2022. Con questa intervista si è inteso raccogliere informazioni e criticità sugli strumenti tecnologici utilizzati quotidianamente (e non) dai magistrati nello svolgimento delle loro mansioni. In un secondo momento, invece, sono stati individuati due Magrif (Magistrati di riferimento per l'innovazione e l'informatica) come testimoni privilegiati ai quali è stata somministrata un'ulteriore intervista semi-strutturata con l'obiettivo di approfondire le criticità emerse nella prima fase di rilevazione. Le interviste sono state, infine, analizzate con il metodo di analisi dei contenuti qualitativi. L'analisi ha permesso di ottenere un elenco esaustivo delle criticità riscontrate dai giudici nell'utilizzo delle risorse tecnologiche messe a disposizione dal Ministero.</p> <p>Nella seconda fase del progetto, per ogni problema individuato nella prima fase, sono state ipotizzate alcune soluzioni per farvi fronte. Ciò ha incluso sia soluzioni relative alle problematiche riguardanti l'usabilità del software, sia soluzioni riguardanti le lacune nella formazione e nell'assistenza tecnica fornita ai giudici.</p>
<b>Metodologia</b>	<p>Il progetto ha fatto ricorso alle seguenti metodologie di ricerca e intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interviste semi strutturate, dove è stato chiesto ai Magrif di condividere esperienze e opinioni riguardanti l'utilizzo delle tecnologie fornite dal Ministero, consentendogli di esprimersi liberamente sui temi rilevanti per il progetto;</li> <li>• analisi dei contenuti qualitativi: le interviste sono state trascritte e rilette evidenziando le parti rilevanti al fine di identificare le principali categorie tematiche in base alle problematiche discusse dai partecipanti;</li> <li>• identificazione di soluzioni: per ciascuna categoria tematica individuata, sono state ricercate e individuate soluzioni appropriate;</li> <li>• raccolta requisiti utente e analisi dei <i>competitors</i>: per affrontare le criticità legate all'usabilità del software, sono stati raccolti nuovi requisiti direttamente dagli intervistati, cercando di comprendere le loro esigenze e aspettative. Inoltre, è stata condotta un'analisi dei <i>competitor</i> per valutare le soluzioni esistenti sul mercato e identificare eventuali punti di forza e debolezza;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>riprogettazione dell'Interfaccia tramite <i>mockup</i>: è stata ridisegnata l'interfaccia attraverso la creazione di <i>mockup</i>, che possono permettere di visualizzare in anteprima le modifiche proposte e condividerle eventualmente con il team che si occuperà del restyling della Consolle del Magistrato.</li> </ul>
<b>Risultati</b>	Sono stati identificati i problemi e le sfide che i giudici possono incontrare nell'uso delle tecnologie, inclusi quelli legati all'usabilità di alcune funzionalità del software Consolle del Magistrato, alla formazione e al mancato aggiornamento dei database. Sono state altresì identificate soluzioni concrete per affrontare le sfide individuate, fornendo raccomandazioni pratiche per migliorare l'efficienza del sistema giudiziario. Tali soluzioni potrebbero essere utilizzate come base per futuri sviluppi e iniziative.
<b>Output</b>	<p>Il progetto prevede come output la realizzazione di un documento che offre una panoramica delle sfide e delle opportunità legate all'uso della tecnologia nel sistema giudiziario italiano, con un'enfasi particolare sull'importanza di un'adozione strategica per migliorare l'efficienza e l'efficacia della giustizia. In particolare, nel documento sono stati identificati e analizzati i problemi che i giudici possono incontrare nell'utilizzo delle tecnologie nelle loro mansioni quotidiane. Attraverso le interviste sono state identificate le problematiche relative: all'usabilità di alcune funzionalità del software Consolle del Magistrato (deposito provvedimenti, modellatore, agenda, esportazione fascicoli); al mancato aggiornamento dei database; ai problemi riguardanti la ricerca dei CTU; alle lacune nella formazione e nell'assistenza tecnica fornita ai giudici. Il documento si propone di fornire una panoramica completa di tali problemi e di ipotizzare soluzioni per affrontarli, al fine di migliorare l'efficienza del sistema giudiziario nel suo complesso. Comprendere i problemi specifici che i giudici possono affrontare nell'utilizzo delle tecnologie è fondamentale per consentire loro di sfruttare appieno le potenzialità offerte e migliorare, al contempo, la qualità delle decisioni giudiziarie, ottimizzare i processi di lavoro e migliorare la capacità di dare risposta, in modo adeguato e in un tempo ragionevole, alla "domanda di giustizia" proveniente dai cittadini. In questo senso, è importante considerare che le recenti riforme del processo civile e penale in Italia pongono l'obiettivo di semplificare e accelerare le procedure, promuovendo la digitalizzazione come strumento chiave per raggiungere tali risultati.</p> <p>Indice del documento: Introduzione - 1. Usabilità della Consolle del Magistrato - 1.1 Deposito provvedimenti 1.2. Modellatore - 1.3. Esportazione fascicoli - 1.4. Agenda - 1.4.1 Analisi dei Competitors - 1.4.2. Mockup e funzionalità - 2. Mancato aggiornamento dei database e problemi di ricerca dei Consulenti Tecnici di Ufficio nella Consolle - 3. Apprendimento e formazione - Conclusioni - Tabella riassuntiva.</p>
<b>Ringraziamenti</b>	<p>Il progetto è stato sviluppato da Valentina Cavosi e Martina Elisa Pillon, sotto la supervisione scientifica di Federico Cabitza e Andrea Rossetti.</p> <p>Il gruppo di ricerca desidera ringraziare tutti i giudici intervistati e, in particolare, i Magrif dei Tribunali di Monza e Busto Arsizio.</p>