

## Gerry McGovern dice: "Gestite i processi"

Di **Jared Spool**

28 Ottobre 2009

Articolo originale: **Gerry McGovern Says "Manage the Tasks"**

<http://www.uie.com/articles/managethetasks/>



Foto di [abahgat](#)

Jimmy è alla ricerca di una scuola di diritto; per gli ultimi 10 anni, è stato un ingegnere elettronico in una società molto innovativa. Si è reso conto che gli piace molto lavorare con l'avvocato della sua azienda, per rilasciare nuovi brevetti e pensa che potrebbe essere lui stesso un buon legale specializzato in brevetti, soprattutto per il suo background di ingegneria delle alte tecnologie.

Jimmy era entusiasta di esplorare le scuole. Con noi dietro le spalle, ha iniziato a cercare su Google le scuole locali e ne trovò una che riconobbe avere una grande reputazione.

Raggiungendo la pagina di destinazione del sito della scuola, ci disse che aveva tre domande a cui gli serviva una risposta: la scuola approfondiva la materia del diritto delle proprietà intellettuali, in particolare i brevetti, abbastanza da far contento Jimmy? Jimmy avrebbe trovato che la scuola aveva un prezzo accessibile? Cosa ci vuole per completare una laurea in legge mediante corsi serali?

Purtroppo, il sito non lo ha aiutato nelle sue domande. Anche se sembrava esserci una certa "focalizzazione" sul diritto di proprietà intellettuale, lui non fu in grado di stabilire quanto andassero in profondità sull'argomento, né il grado di competenza dei docenti. Sapeva che doveva esserci una sezione che parlava della retta e degli aiuti economici, ma non riusciva a trovarla. Inoltre, non riuscì a trovare alcun dettaglio sul programma serale, soprattutto quanto fosse impegnativo il corso e se fosse praticabile frequentarlo lavorando.

Jimmy era il candidato perfetto per quella scuola, eppure ora stava valutando di guardare altrove, perché il sito aveva mancato di prestare attenzione alle attività che lui aveva necessità di svolgere (i task).

### Le attività devono essere l'obiettivo

Situazione di Jimmy è qualcosa a cui Gerry McGovern, autore di "Creating Killer Content", ha dedicato molto del suo pensiero. In una recente intervista, Gerry ci disse perché il sito Web della scuola di diritto aveva fallito: il suo team di progetto era focalizzato sull'obiettivo sbagliato.

Per soddisfare le esigenze degli utenti, il team deve fare del completamento delle attività dei clienti, il loro obiettivo numero 1.

"Non gestire la tecnologia, non gestire i contenuti, non gestire le informazioni e non gestire la grafica", dice Gerry, "Gestire le attività".

È facile per un gruppo di progetto essere completamente presi dagli elementi che possono vedere dalla propria scrivania: la tecnologia, i contenuti, l'architettura dell'informazione, o la grafica. Loro queste cose le possono toccare, possono manipolarle. Ma queste cose non sono il motivo per cui l'utente viene sul sito.

Gestendo le attività, Gerry dice che diamo priorità a ciò che è importante. Certo, per completare i loro compiti, gli utenti avranno bisogno di tecnologia, contenuti, IA, e grafica. Nessun sito web può esserci senza questi elementi essenziali. Ma gestendo il progetto, con le attività principali come punto focale, il team assicura che gestirà le priorità delle proprie risorse, in base alle attività più importanti per l'utente.

## **Nessuno è il proprietario dei task**

È interessante notare che Jimmy non ha bisogno di nulla di speciale dal sito della scuola di legge. Le attività che deve fare sono le stesse degli altri potenziali studenti. Intervistando altri candidati verrebbe fuori rapidamente che avevano le stesse domande e preoccupazioni.

Ancora più interessante, il team di sviluppo del sito della scuola di legge, sapeva già che questi erano processi importanti. Il loro problema era che nessuno ne era "il responsabile". Non era compito di nessuno assicurarsi che Jimmy ed altri fossero in grado di completarli.

Gerry non è rimasto sorpreso; come dice lui: "la mancanza di un proprietario del processo è molto comune". In parte, dice, è perché i processi principali non sono molto sexy; difatti, spesso sono notevolmente noiosi.

Non dovete guardare molto più in là della Intranet della vostra stessa organizzazione, ci dice Gerry. "Il task principale è quasi sempre 'Cercare una persona', ma nessuno ne è il responsabile. Nessuno ha voglia di sporcarsi le mani con questo tipo di lavoro perché sembra noioso e poco ambizioso".

## **Lo scollamento tra produzione e consumo**

Gerry pensa che parte del problema sia che non facciamo in modo che questi tipi di attività, siano parte del nostro lavoro quotidiano. "Se gestiste un ristorante o un supermercato, vedreste i vostri clienti. Se aveste costruito una porta con uno scalino di 30 centimetri e la gente ci inciampasse di continuo, cambiereste lo scalino. Ma non vediamo questo genere di cose, le persone creano contenuti senza alcuna concezione del loro utilizzo".

In un recente progetto di un grosso cliente, Gerry chiese ai dipendenti della società, riguardo alle politiche importanti del Personale, come il fatto che abbiano diritto a chiedere una aspettativa, che permetterebbe loro di viaggiare per il mondo per sei mesi senza perdere il posto di lavoro.

Scoprì che il 50% dei dipendenti non riuscì a trovare l'informazione e si arrese. Un altro 20% capì di averne diritto, mentre invece non l'aveva, o capì di non averne diritto mentre invece ce l'aveva.

"Fu un disastro. E 'stato praticamente inutile, giusto? La gente non riusciva a trovare, o quando ci riusciva, non capiva. Tornammo dalle persone che avevano scritto il contenuto, presentammo loro i nostri risultati ed uno di loro mi disse: 'Perché lo dici a me? Quella roba io l'ho solo scritta'".

"E' come se teneste i creatori dei contenuti del sito giù nelle segrete, a 15 piani di distanza dalle persone che effettivamente li utilizzano. Ad ogni piano che il contenuto

attraversa, qualcuno lo trasforma. Poi alla fine, arriva all'utente, realizzando questo enorme divario tra la produzione e il consumo dei nostri contenuti. Colmare tale divario è la pratica del task management".

## Portare il tasso di successo al 100%

Per gestire i task, Gerry ha una strategia composta di due parti.

Prima, dice, è necessario identificare i task principali.

Nel corso degli ultimi anni, Gerry è andato affinando una tecnica per il sondaggio degli utenti, che aiuta i team ad identificare i loro task principali. Questa tecnica, che produce risultati affidabili da un numero relativamente piccolo di utenti, può aiutare un team di sviluppo ad affinarsi sulle attività essenziali del sito.

Gerry ha rilevato che, per la maggior parte dei siti web e intranet, un gruppo di progetto può rapidamente scoprire le parole o le frasi (lui le chiama Carewords) che guidano i task principali. Una volta che un team li ha individuati, possono cominciare a misurare come sta andando il sito.

Misurare le prestazioni del sito nei task principali, è la seconda parte della strategia. Studiare ogni careword, sia attraverso le categorie della navigazione del sito, sia attraverso il motore di ricerca, può dare al team, la visione dell'esperienza che vivono gli utenti attuali. Il team può elevare qualsiasi contenuto difficile da trovare, al vertice delle loro priorità di progettazione.

Con una semplice suite di test di usabilità, che osservano gli utenti tipici portare a termine i loro task principali, il team è in grado di stabilire quando il contenuto è facile da trovare e quando soddisfa gli obiettivi degli utenti. Il team può continuare a modificare il sito fino a quando non è arrivato ad un progetto che funziona sempre.

L'obiettivo è quello di ottenere i tassi di successo del 100% per i task principali.

## La pratica della Task Management

"La pratica del task management è che gestite il task", ci ha detto Gerry. "Ponete il team di progetto dietro ai task, non la tecnologia, non la grafica o il contenuto; li avete fatti concentrare sul miglioramento del tasso di successo.

"E poi, se mesi dopo, avrete fatto un lavoro davvero buono, allora sarete pronti quando qualcuno dirà: 'Vogliamo lanciare un nuovo servizio o un nuovo task'. Saprete che la vostra prima domanda è: 'Quanto potrebbe impattare i nostri task principali che al momento stanno andando estremamente bene?'"

E voi state gestendo i task principali dei vostri utenti?

## Jared Spool

Traduzione di **Marco Dini**

**Questo articolo è stato ripubblicato con l'autorizzazione di User Interface Engineering. Per altri articoli e informazioni, visitate il sito <http://www.ue.com/>**

### Immagine

Autore **abagat**

Immagine originale: <http://www.flickr.com/photos/abagat/3800181611>

Licenza d'uso CreativeCommons: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/deed.it>