

Eliminare la complessità negativa

Di **Gerry McGovern**

Articolo originale:

Eliminating bad complexity

15 Febbraio 2010

<http://www.gerrymcgovern.com/nt/2010/nt-2010-02-15-Bad-complexity.htm>

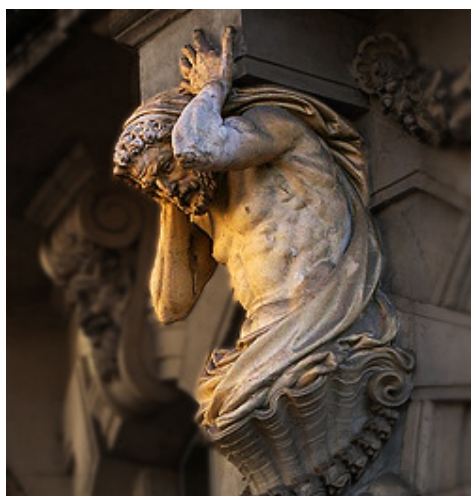


Foto di: [strapontins](#)

La complessità positiva porta a maggiore convenienza, più scelte ed opzioni. La complessità negativa porta frustrazione, perdita di tempo e spreco di denaro.

Dimitris è un piccolo imprenditore che vive in Grecia; secondo un articolo del Time, si stima che abbia versato circa un quinto del suo fatturato in tangenti per gli esattori delle tasse, gli ispettori sanitari, di polizia ed altri funzionari. Le piccole imprese "sono praticamente obbligate a condurre l'attività in questo modo", dice.

"Ci sono talmente tanti ostacoli giuridici nella gestione di una attività

commerciale, che altrimenti ti farebbero chiudere".

"The Mystery of Capital" di Hernando De Soto è uno dei libri più impressionanti che abbia mai letto. In esso, De Soto si espone una varietà di motivi per cui certi paesi si affermano, mentre altri faliscono. Uno dei motivi fondamentali è una burocrazia complessa e corrotta. Il governo agisce come un parassita, ti costringe a sottostare a tutta una serie di passaggi inutili e complicati per fare qualsiasi cosa.

Se volete acquistare terreni, costituire una società, rinnovare la patente di guida, per qualunque cosa, sarete costretti a passare attraverso un adempimento complicato dopo l'altro. Questa è una complessità negativa ed esiste perché abbiate bisogno del 'consiglio' di pubblici ufficiali corrotti. Naturalmente, una sostanziosa tangente permette al funzionario di ignorare tutti questi passaggi non necessari, ma dopo sarete nella loro trappola, perché se vogliono, possono costringervi a seguire la legge alla lettera.

Molte organizzazioni hanno nemici all'interno; dipartimenti e divisioni si prendono cura solo di se stessi. Introduurranno la complessità, che renderà l'organizzazione nel suo insieme più dipendente da loro. In realtà, il modo in cui sono strutturate le moderne organizzazioni premia la complessità negativa.

Esempi di complessità negativa si possono vedere ovunque: al Marketing ed ai suoi comunicatori non importa se fanno siti web più difficili da navigare, se possono lanciare il loro messaggio. I programmatori aggiungono maggiori funzionalità ad un prodotto, non perché queste funzioni sono necessarie, ma perché nuove funzionalità vogliono dire che i programmatori hanno fatto qualcosa. I legali non desiderano che comprendiate i documenti legali, perché ciò sminuirebbe la loro importanza.

La Complessità negativa crea dipendenza, la complessità positiva crea indipendenza. Una delle cose che riflette il Web è uno spostamento dalla produzione di beni verso la fornitura di servizi. Nel mondo della produzione, spesso domina l'oggetto in sé, ma in un mondo di servizi domina la soddisfazione del cliente. In altre parole, in un mondo orientato ai servizi, la misura del successo non è ciò che si è prodotto, ma piuttosto quanto il cliente è soddisfatto.

Una cultura del servizio detesta la complessità negativa, ma abbiamo ancora molta strada da fare. Recentemente ho parlato con un manager di un sito web e gli ho detto che c'era un problema con uno dei percorsi principali del sito. "Questo non è un problema mio, mi rispose. E' una applicazione, se ne occupa il reparto IT".

E' necessario che gli sviluppatori Web si assumano la responsabilità dell'esperienza dei clienti sul loro sito. ma questa è una delle sfide più grandi, perché l'organizzazione spesso lavora contro gli sviluppatori del sito. Sui siti web spesso è difficile fare una ricerca e la navigazione è fuorviante, perché le unità organizzative hanno più cura di se stesse che dei loro clienti.

Alla radice del problema sta il fatto che l'alta direzione incoraggia e premia questo comportamento negativamente complesso, attraverso la definizione di obiettivi basati sulle unità e i dipartimenti, piuttosto che definire obiettivi basati sulla soddisfazione del cliente e sulla facilità del completamento delle loro attività più importanti.



Gerry McGovern

Traduzione di **Marco Dini**

Questo articolo si trova all'indirizzo:

<http://www.ideawebitalia.it/web-content/1765/>

Altri articoli di Gerry McGovern:

<http://www.ideawebitalia.it/author/gerry-mcgovern/>

Immagine in prima pagina:

Autore **strapontins**

Immagine originale: <http://www.flickr.com/photos/strapontins/2311002386/>

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