

Partiamo dalla fine. Sì, perché Giacomo Mason in questo snello ma denso compendio progettuale per le intranet conserva per l'ultimo capitolo il mio tema preferito: il processo. E, in particolare, il processo orientato alle persone. Non serve chiamarlo per forza così: forse è addirittura un bene non chiamarlo così, per ragioni che vedremo tra poco.

Il fatto che, in questo libro, il processo arrivi alla fine, dopo che abbiamo già discusso e analizzato menu, navigazione, tag, pagine personali, aree importanti, stabilisce una relazione precisa, che manca nei libri che parlano di progettazione orientata all'utente: il fatto che questa serva a produrre *cose*. Oggetti precisi, e non sia fine a se stessa. In altre parole l'obiettivo non è la pratica di processo. L'obiettivo è che la pratica di processo produca oggetti concreti - benché di natura digitale - nel modo migliore possibile. Trovare quindi descritto il coinvolgimento degli utenti quando di questi oggetti (e delle loro molteplici problematiche, delle scelte difficili che richiedono) **abbiamo già discusso**, dona una luce diversa, più realistica, a tutti questi oggetti che saremmo altrimenti tentati di far calare dall'alto, come effetto delle nostre "competenze" da progettista. Al tempo stesso, chiarisce che il coinvolgimento stesso delle persone non è e non deve diventare un esercizio di co-design per articoli alla moda.

Il secondo aspetto significativo è che nel processo delineato nell'ultimo capitolo si parla sì, di utenti, ma si parla molto di attività. Nell'"osservazione partecipante", ad esempio, osserviamo cosa le persone *fanno*. Nel *minimum viable canvas* vengono collocati i *bisogni* degli utenti, che si rifanno alle attività che svolgeranno. Questo mi fa venire in mente come Donald Norman, in una sua provocazione di qualche anno fa,¹ abbia provato a spostare il fuoco dell'attenzione dallo

¹ Norman, D., Human-Centered Design Considered Harmful - Interactions, 12. 4, (July + August, 2005). Pp. 14-19

Human-Centered Design (il processo di progettazione orientato alle persone e che è una evoluzione del più noto User-Centered Design, che Norman stesso contribuì anni prima a definire) a un nuovo tipo di processo. Che lui chiama **Activity-Centered Design**. Il cui funzionamento è in realtà simile (non è che smettiamo di coinvolgere gli utenti, anzi). Ma al centro non ci sono i personaggi ipotetici, i profili sociodemografici, gli incroci fra archetipiche *personas* e più o meno vividi scenari (che infatti in questo libro non troverete).

Certo, in una intranet gli utilizzatori sono noti, anche se comunque di solito sono troppi per coinvolgerli tutti. Ma leggere questo libro ci ricorda che esistono, più semplicemente, attività che dovranno essere svolte e soddisfatte dalle persone attraverso le nostre soluzioni tecniche. Se ripartiamo dal cosa bisogna fare, i personaggi lo faranno, sembra suggerire più o meno provocatoriamente Norman. Se partiamo dai personaggi, magari qualcuno può finir col credere che il nostro scopo sia dar vita a quei personaggi ideali, e sbagliamo l'obiettivo del design. E, dunque, del processo.

Qui, in definitiva, collocare la *user-research* lontano da concettualizzazioni astratte delle persone e collegarla invece alla produzione di megamenu fatti bene e architetture informative di alto o di basso livello ridà tangibilità a quello che dovremmo ricordarci sempre di fare: progettare oggetti e servizi che aiutino le persone a fare cose. Almeno, questo è ciò che questo ottimo libro, fra le altre cose, a me suggerisce. Non vi resta che leggerlo, per poter dire cosa suggerisca a voi.

Maurizio Boscarol
www.usabile.it