

---

## UX on the sofa

---

### Intervista con Giacomo Mason

[Cristina] **Allora buongiorno a tutti oggi parliamo con Giacomo Mason esperto di business, internal design, evangelist della progettazione strategica, di sistemi complessi, di comunicazione interna, efficace di learning, knowledge sharing diciamo che tra trattori, filosofia e olive diciamo che Giacomo vive in una tenuta agricola, posso definirvi l'uomo che sussurava alle intranet? Ho dimenticato qualcosa Giacomo?**

[Giacomo] No, no diciamo che più o meno mi riconosco.

[Cristina] **Fantastico! Senti oggi insieme a te vorrei parlare di intranet e di sistemi della conoscenza interna, interna alle aziende. Vorrei provare a spiegare a chi ci ascolta e ci legge la loro importanza e il ruolo di chi li progetta. Che cos'è una intranet Giacomo?**

[Giacomo] Bah! Banalmente un sito web visibile solo ai dipendenti di un'azienda e sulla quale solo i dipendenti e le persone che ruotano intorno all'azienda possono operare. Questa intranet è quindi un insieme di cose che possono finire sui siti web, i siti web non è che sono una sola cosa, sono grandi spazi nei quali possono succedere tante cose. E sulle intranet ne succedono in effetti tante.

[Cristina] **Davvero tante cose possiamo dire. Ma qual è la differenza tra intranet e i sistemi di knowledge interni?**

[Giacomo] Sì beh! Diciamo che noi possiamo...in parte si sovrappongono possiamo chiamarli sistemi di knowledge anche se alla fine non gli ha portato molto successo chiamarsi così. Quindi diciamo che si organizzano la conoscenza è una bella definizione. Naturalmente a patto che ci capiamo su cosa è la conoscenza perché ovviamente la conoscenza è una di quelle parole che tutti credono di conoscere il cui significato sembra essere noto a tutti ma che poi quando andiamo a mettere sotto il riflettore ci accorgiamo che poi ciascuno ha un'idea un po' sua di cosa sia la conoscenza in particolare la conoscenza nelle organizzazioni o delle organizzazioni. Certo in questi sistemi di conoscenza ne gira tanta. È una conoscenza che perché sia efficace e ormai questo l'abbiamo capito

deve essere una conoscenza precisa tempestiva contestuale deve essere che serve a me personalmente che serve a me in questo momento che mi serve nella forma e nel formato che sia adatto al mio contesto in alcuni casi avere tutte queste caratteristiche in un pezzo di conoscenza, sembra facile ma non lo è...

[Cristina] **Il tuo primo incontro con una intranet? Quale è stato e com'era?**

[Giacomo] Aah beh, il mio primo incontro con una intranet...tu mi chiedi cose che risalgono a tanti anni fa..

Io vengo dalla comunicazione interna, ho una laurea umanistica, sono laureato in filosofia ho lavorato in azienda per tanti anni e naturalmente mi sono occupato di comunicazione interna quando ancora ormai diciamo...il web non esisteva o esisteva solo diciamo tra pochi scienziati al mondo. Mi ha incuriosito il tema del web innanzitutto intorno al 1997 diciamo poi ho incontrato i primi progetti interni nel 1999 quindi parliamo di più di 15 anni fa. Il primo progetto che io ho incrociato è stato un progetto che poi un po' mi ha insegnato il modo in cui io avrei gestito un po' questi progetti negli anni era un progetto di community interna tra dipendenti. Ora è molto buffo perché le community all'epoca erano qualcosa di molto elitario le community on line riguardavano poche persone molto tecnologiche in rete che si sapevano muovere sapevano usare i sistemi che non usabili dell'epoca. E noi diciamo ci siamo trovati a gestire in una grande azienda che era Telecom Italia un progetto di community che si chiamava Vivere Bene in Azienda.

[Cristina] **Ma si viveva bene in azienda?**

[Giacomo] Era ambizioso! Una cosa ambiziosa! Vivere bene in azienda e parlarne attraverso un sito che dovesse raccogliere un po' le esperienze di attività dei dipendenti che naturalmente non erano tutti nerd erano semplici impiegati. Mi ricordo che la prima community era di ricette dedicata alla cucina anno 1999/2000

[Cristina] **Senti Giacomo, rispetto a quel primo progetto che cos'è cambiato in maniera veramente forte nei tuoi processi nel tuo modo anche di approcciare i progetti? Mille cose però forse c'è qualche cosa in particolare...**

[Giacomo] Ci ho riflettuto tanto ma non solo per le intranet anche chi si occupa di progettazione web. Innanzi tutto è cambiata la tecnologia. Sono stati fatti passi da gigante. Le tecnologie oggi a disposizione hanno una caratteristica che prima non

esisteva e cioè che sono utilizzabili da tutti. Non solo in fruizione ma anche in produzione chiunque abbia la voglia di scrivere qualcosa di pubblicare qualcosa o di esprimersi lo può fare. Anzi lo fa! Quando nel 2000 progettavamo queste cose le tecnologie non solo erano rudimentali ma erano tecnologie in mano a pochi. In pochi possedevano le chiavi per scrivere diciamo, quelli che poi potevano fruire. Se volevi scrivere dovevi diventare un esperto oggi chiunque può comunicare, le piattaforme sono bi-direzionali un passo enorme! E già questo basterebbe a qualificare un passaggio epocale.

Ma aggiungerei un altro paio di cose, innanzitutto all'epoca non esisteva la letteratura e questo è interessante perché ci rendeva all'epoca tutti pionieri in qualche misura dovevamo inventarci le cose, creare un servizio creare una pagina creare un form di iscrizione a un evento, un sistema di community, dovevamo inventarcelo quasi da zero! Senza praticamente avere dei casi che ci confortassero specialmente sulle intranet tanto meno la metodologia abbiamo cominciato a parlarne, almeno nel mio caso poco più di 10 anni fa, insomma fino all'inizio degli anni 2000 metodologia era una parola aristocratica e anche su questo si sono fatti passi in avanti, noi sappiamo che oggi come si progettano come si analizzano, come si realizzano i bisogni degli utenti abbiamo una letteratura fiorente tantissimi casi nel mondo delle intranet c'è una community mondiale di professionisti che si scambiano esperienza e quindi siamo andati avanti.

Un'altra cosa che è cambiata forse è un po' più concettuale è importantissima secondo me e che sono cambiate le metafore su cui noi lavoriamo. Quando progettavamo le cose era difficile spiegare a qualcuno cosa stavamo facendo tipo "stiamo facendo una intranet....boh!" oggi se invece in una riunione dico "facciamo una wikipedia interna..." tutti sanno cos'è, lo capiscono perché wikipedia è una metafora che ci guida lo stesso se dico un whatsapp interno, un "facebook interno", un twitter interno, uno you tube interno. Queste non sono solo delle piattaforme, sono anche delle grandi metafore di comunicazione dei su cui noi possiamo ispirarci. Non solo per realizzare le cose ma anche per spiegarle agli altri e questo è molto importante ed è una cosa che all'epoca non esisteva su cui oggi possiamo saldamente appoggiarci per fare qualcosa che non è una replica ma è qualcosa che si può ispirare anche come forma di illustrazione agli altri dei nostri progetti

[Cristina] **C'è qualche strumento o metodo nel tempo, qualche modello che invece hai lasciato nel tempo che invece ha fatto la differenza o fa la differenza tutt'ora qualche cosa che hai mantenuto?**

[Giacomo] Una cosa che mi fa piacere ricordare e che io come tutti consulenti, informatori uso delle slide nella mia attività e ce ne sono alcune che non ho mai cambiato da quando ho iniziato a farla questa attività e che mi porto dietro da ormai più di 10 anni una di queste in particolare è quella che dice : io in intranet non ho utenti ho partecipanti. Allora questa cosa non è mai cambiata anzi sono contento di averne parlato prima che si parlasse tanto di partecipazione. La partecipazione è sempre stato qualcosa che non poteva non esserci che mi ha fatto avere davvero quel poco di successo e progetti che ho portato avanti è legata a questa cosa che avevo capito che poi si è confermata, quindi questa la lascerei assolutamente. Certamente nel tempo molte cose le ho cambiate alcune tecniche che prima utilizzavo ad esempio i questionari li uso molto meno e certamente si sono affinati moltissimo gli strumenti metodologici oggi si parla di diari di osservazione partecipante customer journey map abbiamo un set di strumenti molto ampio che ci permette di lavorare meglio. E quello che forse è cambiato e che siamo riusciti a capire quello che funziona e cosa non funziona e a metterlo in un tutto coerente in meno tempo e dà il massimo dei risultati nel minor tempo possibile il tutto un po'...ingenierizzato ecco.

[Cristina] **Cosa ti fa dire ancora wow! Di questo mestiere?**

[Giacomo] Allora le cose che mi fanno dire wow sono tutte le volte che progettiamo qualcosa e vediamo che i dipendenti che abitualmente hanno sempre poco tempo partecipano e dicono: questa cosa funziona! Bravi che la avete fatta! Questa cosa ogni volta mi stupisce perché non è mai una matematica no?

[Cristina] **Senti e quella che rende difficile questo mestiere? Quei momenti che dici basta che fatica! Apro il chiringuito sulla spiaggia?**

[Giacomo] Ahahahahahhahah! Quello sempre diciamo o varianti del tema. Cosa fa cadere le braccia....diciamo che a volte nel gruppo di lavoro non ci si capisce questo è un po' il mio cruccio il fatto che ci sono questi progetti web che sono molto complicati dal punto di vista dell'organizzazione spesso nel gruppo di lavoro ci si ritrova con fughe in avanti da una parte magari difficoltà nel capirsi difficoltà di

comunicazione nell'andare tutti allo stesso passo a volte questa cosa nei progetti intranet complessi che hanno anche centinaia di attori alle volte fra redattori, consulenti, user designer, sviluppatori può essere difficoltoso ecco. Questo a volte è difficile e bisogna fare ricorso a tutta l'ostinazione per portare avanti il progetto.

[Cristina] **Mi racconti Giacomo la più grossa cantonata che hai preso, quella volta che hai detto: se solo avessi...**

[Giacomo] Interrompo perché questa me la dovevo studiare allora.....Aspetta fammi pensare...

[Cristina] **Sì tutto sommato un abbaglio che magari oggi non prenderesti...**

[Giacomo] Ecco diciamo così a volte capita di finire in progetti che hanno dei vincoli e mi è capitato di lavorare a volte come se tutti questi vincoli aziendali che tutti possono immaginare non esistessero. Quando si lavora senza tenere conto dei vincoli reali si fanno degli sbagli perché si progettano cose irrealizzabili o irrealizzabili nei tempi giusti cose realizzabili con il budget giusto o cose non realizzabili con le persone che si hanno vicino in quel momento e questo è un errore che mi è capitato e all'epoca lo anche pagata perché queste cose poi non hanno avuto il risultato sperato diciamo che mi porto a casa come lezioni innanzitutto il contesto nel quale puoi ottenere qualcosa non staccarsi mai da questo. Questa è la cosa che mi spiega meglio un po' diciamo i motivi.

[Cristina] **Parti per l'isola dei famosi puoi portarti 3 libri per spiegare e divulgare il concetto di intranet ai naufraghi, cosa ci portiamo dietro?**

[Giacomo] Ok allora. Parliamo naturalmente di temi delle Intranet....

[Cristina] **Il tuo?...**

[Giacomo] No, no, non sono così presuntuoso... Probabilmente porterei Etienne Wenger... *"Comunità di pratica"* di Etienne Wenger che credo sia sufficientemente generale per spiegare qual è la posta in gioco e la gestione della conoscenza all'interno delle organizzazioni. Poi porterei forse un libro che su questo tema mi ha aiutato molto è *"Uno per uno, tutti per tutti"* di Clay Shirky che è stato tradotto in italiano e secondo me anche se non è specifico sulle intranet, ma racconta tangenzialmente cosa significa lavorare in organizzazioni che hanno

appunto un aspetto formale e uno informale e come la rete li può aiutare. Forse porterei lo studio di Orr questa forse è un po' esoterica come ricerca, lo studio che fece Orr sui riparatori delle fotocopiatrici della Xerox, è stato lo studio che ha cambiato un po' quel modo in cui noi consideriamo le organizzazioni. È uscito con il nome di *"Talking about Machines"* quindi ...chiacchierando sulle macchine e racconta come lui ha scoperto come il chiacchiericcio intorno alle storie di guerra di questi riparatori fosse la maniera in cui i riparatori stessi delle fotocopiatrici si aggiornavano sui nuovi prodotti. Nessuno di questi è un libro specificatamente sulle tecnologie o sulle tecnologie di intranet ma tutti e 3 raccontano a modo loro che cosa si nasconde dietro a delle azioni apparentemente semplici come quelle aziendali.

[Cristina] **Allora ancora 2 domande poi ti lasciamo, allora 2 domande di visione: nella filosofia indù c'è una speciale intenzione che diamo a noi stessi che in genere può venire dalla mente, dal cuore e si chiama "Sankalpa" . Sankalpa è l'auspicio di quello che vogliamo essere o realizzare come professionisti nel nostro caso, il tuo Giacomo qual è? Che cosa senti di voler realizzare ancora o voler essere?**

[Giacomo] A parte il chiringuito... beh diciamo che mi piacerebbe che...in realtà io devo dire sono fortunato perché sono abbastanza contento di quello che sono riuscito ad ottenere dal punto di partenza nel quale mi sono trovato, la mia storia personale per cui ho intrecciato varie cose e ho avuto la fortuna di vedere un po' realizzato quello che era il mio sogno, che era quello di dare una dignità a questi progetti che quando io li seguivo non ne avevano tant'è che io mi ricordo una dirigente nell'azienda dove stavo mi diceva : Ma tu davvero vorresti continuare a lavorare su queste cose? Ma lo diceva come dire : Tu vali di più! Sono contento perché probabilmente se oggi rivedessi questa dirigente che mi disse così all'epoca, credo che non sottovaluterebbe più così tanto questi progetti, quindi da questo punto di vista non mi sento di aggiungere nulla.

[Cristina] **Ok! Allora lasciamo ai nostri ascoltatori/lettori una parola chiave e secondo Giacomo Mason le intranet del futuro saranno..... in una parola o aggettivo...**

[Giacomo] Eeehh...saranno.. vocali, nel senso che io mi aspetto dalle intranet del futuro e ce lo aspettiamo tutti una massiccia presenza.....saranno intelligenti ecco! Intelligenti, però dove con intelligenza si intende in senso specifico l'intelligenza artificiale. Non sappiamo quando non sappiamo come ma sappiamo che le intranet del futuro saranno delle intranet con le quali le persone interagiranno in tutt'altro modo.

[Cristina] **Ok! Ma sempre centrate sulla persona.**

[Giacomo] Ancora di più! Solo che sarà una macchina a farlo! O un algoritmo.

[Cristina] **Allora salutiamo tutti e ringraziamo Giacomo Mason per il suo contributo!**

[Giacomo] Grazie a voi!