

L'ABC del product management nei media

Un'introduzione al concetto di prodotto

24 marzo

Scritto da Mary Tyler March

Glossario dei termini relativi al prodotto usati comunemente nelle testate giornalistiche

Questo glossario di termini relativi al prodotto, destinato a persone che lavorano all'interno di una testata giornalistica, è stato originariamente presentato da Mary Tyler March e Jessica Morrison al News Product Alliance Summit nel marzo 2021.

Nella maggior parte dei casi, le definizioni usano un linguaggio informale, lo stesso che probabilmente utilizziamo quando parliamo con un collega.

Il glossario è aggiornato periodicamente con il contributo della News Product Alliance Community. Per richiedere un'aggiunta o un aggiornamento, puoi [contattare Mary Tyler March](#).

Agile: un metodo di sviluppo del prodotto caratterizzato da release frequenti e iterative.

Asana, Trello, Jira, Aha, Monday, ecc.: sono tutti strumenti per la gestione di progetti. Ognuno ha il suo preferito, ma possiamo dire che il migliore è quello che funziona meglio per il tuo gruppo di lavoro.

Assegnazione della priorità: un processo per decidere l'importanza o l'urgenza di un compito rispetto ad altri. I gruppi di lavoro lo fanno in molti modi: ad esempio, il team di “Chemical & Engineering News” utilizza emoji che rappresentano diversi tipi di frutta (mela, mandarino, limone) in Slack per stabilire la priorità delle richieste relative al prodotto man mano che arrivano.

Backlog: un elenco di correzioni di bug, di nuove funzionalità, di modifiche alle funzionalità attuali, di revisioni o di altri elementi di sviluppo su cui sta lavorando un team. La loro priorità è definita internamente dal team in base alle esigenze o alle risorse disponibili.

Beta testing: un processo di ricerca durante il quale un team di prodotto fa provare un prodotto a un gruppo ristretto di utenti per comprenderne le prestazioni in un ambiente reale e per scoprire eventuali problemi di usabilità o bug prima di un lancio più ampio.

Bisogni dell'utente: gli obiettivi che un prodotto deve raggiungere affinché l'utente ottenga il risultato desiderato.

Blocker: un evento che interrompe o rallenta lo sviluppo di un prodotto.

Caso d'uso (Use case, in inglese): una descrizione di come ci si aspetta che gli utenti interagiscano con un prodotto o una funzionalità.

Ciclo di vita del prodotto: fasi dello sviluppo di un prodotto, ovvero ideazione, discovery, sviluppo (pre-lancio e post-lancio), crescita, manutenzione, ritiro.



Fonte: Canva

DACI: un framework decisionale che include un leader del progetto (*Driver*, in inglese), un decisore (*Approver*, in inglese), *Contributors* (persone con una specifica esperienza che possono essere consultate durante lo sviluppo del prodotto) e stakeholder (*Informed* in inglese, persone che non sono direttamente collegate al prodotto, ma il cui lavoro potrebbe essere influenzato dalle decisioni prese all'interno del progetto).

Deployment: il processo di pubblicazione del codice che rilascia o avvia un prodotto o una funzionalità.

Descrizione del prodotto: un riepilogo che definisce gli obiettivi, i piani e il motivo dello sviluppo di un prodotto.

Design empatico: un approccio alla progettazione centrato sulla persona, guidato dall'interazione dell'utente con il prodotto e che si concentra sulle esigenze degli utenti durante lo sviluppo.

Dipendenza: una connessione tra due attività che richiede il completamento di una prima dell'altra.

Documentazione: un documento relativo a una politica aziendale, una procedura, un flusso di lavoro, decisioni o altre informazioni e che include istruzioni o riferimenti rilevanti. La documentazione è spesso in forma scritta, ma potrebbe essere un video o un altro formato registrato.

Entrate medie per utente (ARPU, *Average revenue per user in inglese*): entrate totali divise per il numero di abbonati durante un periodo di tempo definito (es. mese su mese o trimestre).

Esperienza dell'utente (UX, *user experience in inglese*): come una persona interagisce con un prodotto o una funzionalità in base al suo design, funzione e usabilità.

Funzionalità (*feature, in inglese*): un'unità di design che aggiunge funzionalità e valore all'esperienza dell'utente.

Gantt: un grafico con barre orizzontali che mostra quanto lavoro è stato o sarà completato entro un determinato periodo di tempo; può aiutare a vedere le dipendenze.



Un esempio di grafico Gantt (Fonte: News Product Alliance)

Gestione degli stakeholder: il processo di identificazione delle esigenze degli stakeholder e l'allineamento delle priorità concorrenti.

Ideazione inclusiva: un processo di generazione di idee e soluzioni che include una varietà di prospettive per aiutare a eliminare i pregiudizi e rafforzare l'innovazione.

Indicatore chiave di prestazione (KPI, Key Performance Indicator in inglese): una misura quantitativa delle performance che aiuta a capire se un prodotto sta raggiungendo un obiettivo prefissato, ad es. il tasso di conversione di un segmento di pubblico in abbonati o la percentuale di utenti che cliccano sui contenuti di una newsletter.

Kanban: un metodo di gestione del flusso di lavoro che privilegia l'efficienza e l'utilizzo di release continue e aggiornate, rispetto alle versioni fisse del prodotto. Le attività sono suddivise in categorie, come ad esempio "Non ancora iniziato", "In fase di studio", "In progettazione", "In sviluppo", "In revisione" o "Completato" per mostrare a che punto è il lavoro in corso.

Lancio del prodotto: lo sforzo pianificato e coordinato che porta il prodotto nel mondo. I lanci di prodotto spesso implicano ricerche e analisi pre-lancio, comunicazioni ai pubblici di destinazione e lo sviluppo di piani per aiutare gli utenti in caso di necessità successive al lancio.

Livello di impegno (LOE, Level of effort in inglese): una stima dell'impegno necessario per portare a termine un'attività durante un certo arco di tempo. I team possono valutare questo impegno in molti modi diversi. I metodi più comuni includono l'utilizzo di punteggi, definiti arbitrariamente dal team di lavoro, oppure usando come metafora le taglie delle t-shirt (XS, S, M, L o XL).

Manutenzione: una fase del ciclo di vita del prodotto che inizia dopo che un prodotto è stato sviluppato e lanciato e che richiede poco o nessun intervento di sviluppo perché il prodotto resti vantaggioso per il pubblico o per gli interessi commerciali dell'organizzazione che lo ha realizzato, ma può includere l'eliminazione di bug o altri problemi.

MOCHA: un framework di gestione del progetto che include un amministratore (*Manager*, che da indicazioni al responsabile del progetto, monitora i progressi e offre feedback), un responsabile del progetto (*Owner*, che ha in carico lo sviluppo del prodotto), i consulenti (*Consulted*, persone che forniscono feedback), gli aiutanti (*Helper*, qualcuno attivamente coinvolto nello sviluppo del prodotto) e una persona che approva (*Approver*, il soggetto o il gruppo responsabile dell'approvazione finale del prodotto).

Obiettivi e risultati chiave (OKR, *Objectives and key results in inglese*): un quadro di definizione degli obiettivi che contiene l'indicazione di ciò che si desidera ottenere e di come farlo. Può contenere anche degli risultati collegati, ad esempio:

- Obiettivo: aumentare il coinvolgimento dei lettori della newsletter →
- Risultato atteso: aumentare la percentuale di clic dal 3% al 6% entro 1 anno

Percorso dell'utente (*User journey, in inglese*): un diagramma che visualizza la relazione di una persona con un prodotto nel tempo e consente agli sviluppatori di comprendere meglio il prodotto dal punto di vista dell'utente. Rappresenta i vari *touchpoint* (interazioni dell'utente) con un prodotto e considera anche le sensazioni, le difficoltà e i successi sperimentati dall'utente durante l'utilizzo del prodotto.

Portafoglio prodotti: una panoramica dei prodotti di un'organizzazione che elenca ogni prodotto, definisce il tipo e la proprietà del prodotto e tiene traccia dello stato del prodotto o del ciclo di vita. Il portafoglio prodotti di una redazione potrebbe includere categorie come newsletter, podcast e abbonamenti.

Post mortem: un processo organizzato e collaborativo per identificare le cause dei successi e dei fallimenti di un prodotto e utilizzato per iterare i processi e migliorare lo sviluppo futuro del prodotto.

Processo iterativo: una serie di passaggi utilizzati per sviluppare e migliorare un prodotto durante tutto il suo ciclo di vita. In fase di sviluppo, questo spesso significa brevi cicli di test con feedback rapidi da parte degli utenti, utili per guidare l'avanzamento del processo e gli aggiornamenti futuri.

Prodotto: una soluzione tangibile a un problema del mondo reale che crea valore per le persone che lo utilizzano. Può essere un prodotto tecnologico, come un'app, un sistema o uno strumento, oppure può essere un prodotto che si colloca all'intersezione di esigenze e obiettivi che fanno parte di una strategia aziendale, come le membership.

Prodotto minimo realizzabile (MVP, *Minimum viable product* in inglese): la versione del prodotto con solo le funzionalità minime necessarie per raccogliere feedback utili al successivo sviluppo. Un MVP può confermare il valore di un prodotto dal punto di vista degli utenti o aiutare a riorientare il progetto, minimizzando il lavoro non necessario.

Product manager: la persona che all'interno di un'organizzazione è responsabile del coordinamento dello sviluppo del prodotto, con il contributo di stakeholder interni ed esterni. Un product manager lavora con le diverse aree interessate (editoria, marketing, sviluppo del business, management, tecnologia, ecc.) per definire e portare avanti gli obiettivi di produzione.

Project manager: la persona che svolge il ruolo principale nella pianificazione, esecuzione e supervisione di un progetto dallo sviluppo al lancio, fino al completamento. Questa persona coordina spesso più team e definisce obiettivi chiari e raggiungibili, stabilendo una tabella di marcia dall'inizio fino alla conclusione del progetto.

Proof of concept: una prima bozza di un prodotto utilizzata per valutarne la fattibilità o se è possibile sviluppare un prodotto o una sua specifica funzione.

Proposta di valore (*Value proposition*, in inglese): una descrizione dei vantaggi che l'utente trarrà da un prodotto. È un elemento fondamentale da capire e definire prima di iniziare lo sviluppo del prodotto.

Prototipo: una bozza funzionale di un prodotto che può essere utilizzata per capire come sarà progettato e utilizzato un prodotto. La creazione di un prototipo è una fase utile per identificare eventuali bug o potenziali problemi durante lo sviluppo.

Punteggio netto del promotore (*Net promoter score*, in inglese): una metrica di ricerca utilizzata per capire cosa pensa il pubblico di un prodotto. È il risultato di tutte quelle domande tipo: "Quanto consiglieresti questa newsletter a un amico o a un collega?".

RACI/RASCI: una matrice di assegnazione delle responsabilità che include un responsabile (*Responsible* in inglese, una persona che lavora per portare a termine un compito), un referente (*Accountable* in inglese, una persona che delega e rivede il lavoro), dei soggetti consultati (*Consulted* in inglese, persone che forniscono feedback su come il proprio lavoro sarà influenzato dalle attività in atto), e persone da informare (*Informed* in inglese, coloro che è necessario siano aggiornati sui progressi fatti).

Requisiti: un elenco dettagliato e descrittivo di caratteristiche o azioni utilizzate per definire i dettagli di un progetto tecnico; di solito sono raccolti e documentati prima dell'inizio dello sviluppo.

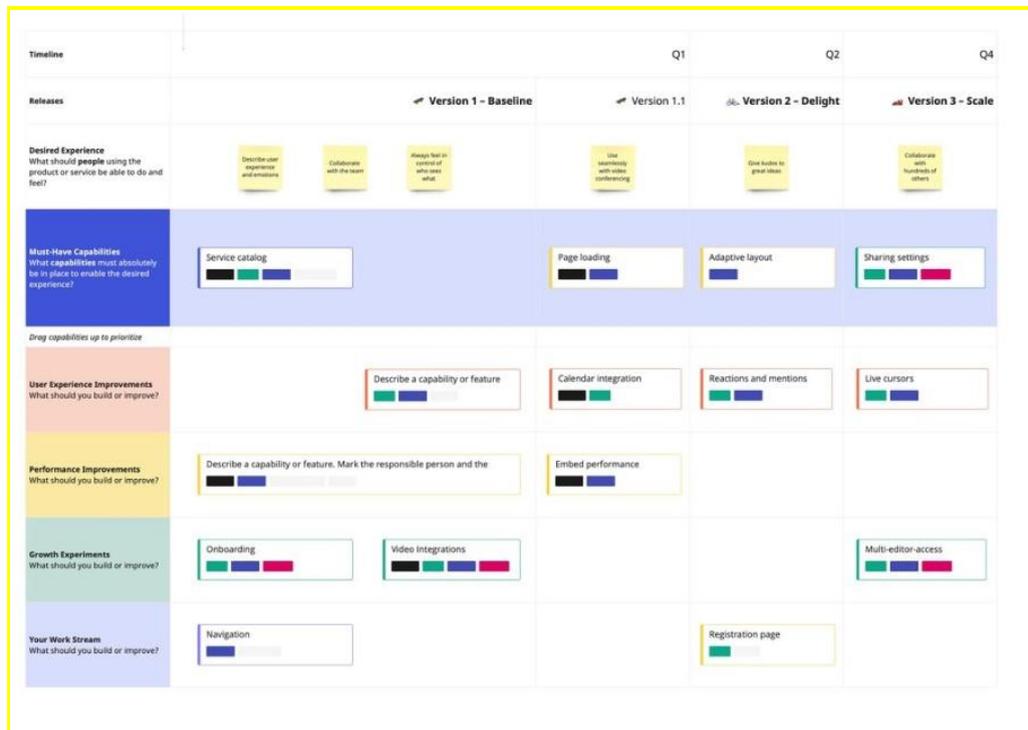
Responsabile del prodotto (*product owner, in inglese*): la persona responsabile della visione e della direzione di un prodotto. Il responsabile di prodotto garantisce che il lavoro svolto sia in linea con le esigenze del pubblico individuato per il prodotto stesso e può collaborare con un product manager per stabilire la priorità e gestire gli elementi del backlog.

Retrospettiva, retrò: una panoramica organizzata e collaborativa su come è andato un progetto. Le domande più comuni a cui un team risponde durante una retrospettiva includono: cosa è andato bene, cosa non è andato così bene e cosa andrebbe fatto diversamente la prossima volta?

Revisione del backlog: un processo regolare durante il quale il responsabile del prodotto e i membri del team interessati rivedono il backlog per assicurarsi che le voci al suo interno abbiano la priorità appropriata, siano aggiornati e pronti per il successivo ciclo di lavoro.

Ricerca sulla user experience: una disciplina volta a comprendere i bisogni, i comportamenti e gli obiettivi del pubblico attraverso l'osservazione e la richiesta di feedback.

Rilascio (Release, in inglese): l'atto di rendere pubblico e diffondere qualcosa che si è costruito. Equivale a pubblicare un articolo o l'aggiornamento di un articolo.



Un modello precompilato di roadmap di Miro (Fonte: Miro).

Roadmap: un elenco, il più possibile lungimirante, di priorità aziendali o relative a un prodotto, spesso condiviso con il proprio team, con il resto dell'azienda o con il pubblico. Le attività della roadmap possono essere raggruppate in base alla scadenza o per funzionalità.

Ruolo ponte: ruoli ibridi che, all'interno dei media, lavorano all'intersezione di vari dipartimenti e sono in grado di comprendere e tradurre le esigenze degli stakeholder interdipartimentali. Questi ruoli spesso sono alla base della collaborazione tra team e dei processi interdipartimentali.

Scope: i parametri di un progetto come definiti nei requisiti.

Scope creep: un cambiamento nei requisiti, spesso dovuto a una richiesta di uno stakeholder, che può richiedere tempo o risorse aggiuntivi necessari per completare il progetto.

Scrum: un modello per aiutare i team a sviluppare, lanciare e mantenere i prodotti attraverso cicli di test, apprendimento e iterazione.

Scrum master: la persona incaricata di garantire che un team segua processi e pratiche standardizzate per lo sviluppo di un prodotto. Lo scrum master può essere incaricato di eliminare le strozzature, favorire un buon rapporto tra il responsabile di prodotto, il team e i vari attori interessati, e di mantenere la squadra in carreggiata.

Sprint: un periodo di tempo definito durante il quale una squadra lavora per completare una determinata quantità di lavoro; si usa comunemente nella metodologia di sviluppo agile.

Stakeholder: le persone che sono coinvolte o che potrebbero essere influenzate dalla realizzazione di un prodotto. Gli stakeholder possono essere interni e fare riferimento a diverse aree aziendali (ad es. editoriale, marketing, sviluppo, ecc.) ed esterni (ad es. audience del prodotto/base di utenti).

Tasso di cancellazione (*Churn rate*, in inglese): la misura di quanti utenti smettono di utilizzare un prodotto.

Team interfunzionale: un gruppo di persone provenienti da reparti con diverse competenze funzionali che collaborano dall'inizio del ciclo di vita di un prodotto per raggiungere un obiettivo condiviso. I team interfunzionali abbattano le tradizionali suddivisioni per aree all'interno delle aziende e aumentano le possibilità di successo, riunendo fin dall'inizio le prospettive di esperti di vari ambiti (editoriale, informatico, marketing...).

Usabilità: il processo di valutazione di un prodotto attraverso test con il pubblico destinatario. Il test implica la definizione degli obiettivi di apprendimento e la progettazione di esercizi di usabilità che consentono di osservare come i tester interagiscono con il prodotto, senza indicare loro come il prodotto deve essere utilizzato. Questo può aiutare a capire se il prodotto raggiunge gli obiettivi prestabiliti, a identificare le modifiche funzionali necessarie per migliorare l'esperienza dell'utente e a ottenere un feedback prezioso per verificare se il prodotto soddisfa le esigenze del pubblico.

Esempio di user persona



Nome: Alexis

Età: 32

Lavoro: Web manager

Bio: Alexis gestisce gli account social di un'azienda e sta cercando nuove sfide e opportunità, ma anche un orario di lavoro meno più gestibile.

Obiettivi:

Orario fisso

Obiettivi definiti

Passare meno tempo sui social media

Problemi:

Mancanza di formazione

Obiettivi vaghi

Ambiente "tossico"

Essere "online" tutto il tempo

Esempio di user persona (Fonte: News Product Alliance)

User Persona: una persona immaginaria che rappresenta un membro di un pubblico specifico. Le User Persona sono progettate per rappresentare le qualità, i bisogni e gli obiettivi di un segmento di pubblico.

User story: una breve descrizione, focalizzata sull'obiettivo, di una funzionalità scritta dal punto di vista di un utente.

Informazioni su questa guida

Il Product Kit è un catalogo in continua espansione di guide sulle metodologie di prodotto per le redazioni sviluppato da Jessica Morrison in collaborazione con News Catalyst e la News Product Alliance e con il supporto del Knight-Lenfest Local News Transformation Fund.

A cura di Jessica Morrison, Heather Bryant e Feli Carrique.

Gestione del progetto e produzione: Madison Karas.

Design: Tony Elkins.

Traduzione in italiano curata da Clara Attene.