

Amministrare un sito web: attività critiche e attività minori

Di [Gerry McGovern](#)

Articolo originale:

Web manager: Top tasks versus tiny tasks

28 Giugno 2010

<http://www.gerrymcgovern.com/nt/2010/nt-2010-06-28-Top-tiny.htm>



Immagine di [LuLu Witch](#)

La separazione dei percorsi critici di un sito da quelli minori, è uno dei compiti più importanti di un web manager.

Una grande casa editrice, per gli ultimi 30 anni ha pubblicato libri tecnici che avevano fino a 200 pagine. Quando hanno cominciato a pubblicare i libri sul Web, hanno scoperto che le stesse 20

pagine di ogni libro avevano la stragrande maggioranza delle visite. Un numero enorme di pagine non viene mai letto.

Un'altra casa editrice specializzata nel settore legale e medico, spese molto tempo cercando di capire quali fossero i percorsi principali dei propri clienti. Un settore che coprono è il diritto di famiglia. Dopo molte discussioni si resero conto che ci sono solo due attività che contano: sposarsi e divorziare. Se andaste sul loro attuale sito web per cercarli, vi sarebbe molto difficile trovarli, affogati in mezzo a tutto il resto.

Avete sentito parlare dello slittamento di un sito web? Un nuovo sito viene lanciato e le attività principali sono in alto, abbastanza visibili. Ma c'è subito una pressione inesorabile da parte dell'organizzazione, sui processi minori; tutti vogliono essere nella home page, tutti vogliono comparire fra le notizie o in un annuncio. Vogliono più link e faranno sempre più pressione sul team di sviluppo web, perché gli diano ciò che vogliono.

Poco a poco i processi minori affollano la home page, le altre pagine principali, la navigazione ed i risultati della ricerca. E naturalmente una volta che questi processi minori sono stati pubblicati, non c'è assolutamente nessun incentivo a vederli o rimuoverli; per cui mentre il sito invecchia, peggiora. Qual è la classica soluzione? Un redesign.

Un classico redesign web è come prendere un alcolizzato delirante e mandarlo in riabilitazione per un mese (dare un sito web in mano al marketing o ad un comunicatore è come dare un pub in gestione ad un alcolizzato). Ne escono fuori belli,

puliti e ri-stilizzati. Tuttavia, i problemi di fondo non sono stati affrontati. Così sei mesi dopo risiete nello stesso pasticcio di prima.

Dobbiamo trovare un modo per tenere a bada i processi minori. Mi ricordo, anni fa, parlavo con un dirigente della US Environmental Protection Agency: "i nostri programmi principali come aria e acqua pulita, spesso non dispongono di risorse sufficienti per il web", disse, "ma i programmi più piccoli ed in particolare quelli che vogliamo abortire, vengono pubblicati come niente".

Diciamo che c'era un programma chiamato "Salvataggio dei tassi in Alabama". Ha funzionato, infatti ora ci sono troppi tassi in Alabama, ma il team responsabile, continua a pubblicare senza sosta un sacco di foto scaltre di cuccioli di tasso. I progetti minori fanno di essere minori e si battono fino alla morte.

Dobbiamo mostrare a cosa portano i processi minori:

- risultati scadenti, a causa dell'aggiunta di sempre più pagine agli indici.
- menu e link confusi, per l'aggiunta di un numero sempre maggiore di link
- layout affollato, per l'aggiunta di un numero sempre maggiore di elementi alla home page e nelle altre pagine principali
- informazioni obsolete, perché ci sono semplicemente troppe pagine.

I processi minori riducono la soddisfazione dei clienti, le vendite, la produttività, l'efficienza. Hanno un impatto negativo su ogni metrica che conta davvero. Il processo critico è l'elefante nella stanza, i processi minori sono 800 topi nella stanza.



Gerry McGovern

Traduzione di **Marco Dini**

Questo articolo si trova all'indirizzo:

<http://www.ideawebitalia.it/web-content/2150/>

Altri articoli di Gerry McGovern:

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

Immagine in prima pagina:

Autore **LuLu Witch**

Immagine originale: http://www.flickr.com/photos/lucy_baxter/4345092800/

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